

AVALIAÇÃO DO ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

CADOR, Simoni¹; BRUNELLI, VIEIRA, Angêla²

Palavras-Chave: Satisfação; cliente; restaurante.

Os restaurantes passaram a ter uma nova visão em relação a satisfação total do público atendido. As exigências dos clientes são válidas, já que resulta na melhoria da qualidade dos serviços prestados. Conhecer as opiniões e os níveis de satisfação dos clientes é fundamental para que as mudanças possam ocorrer. Com a finalidade de levantar a necessidade de melhoria do serviço prestado, foi realizada uma pesquisa sobre o Índice de Satisfação do Cliente (ISC), que foi aplicada no refeitório de um quartel, na cidade de Cruz Alta – RS. Essa pesquisa foi realizada no dia 22 de novembro de 2010, no horário do jantar. Foram respondidos 24 (vinte e quatro) questionários contendo 10 (dez) questões, que foram baseadas nos indicadores de satisfação do cliente. Como resultado total obteve – se 8,45 de satisfação dos clientes do local, o que significa uma satisfação boa, e que os clientes não conseguiram identificar defeitos reais. Entre as questões aplicadas verificou – se que os itens que obtiveram maiores satisfações foram: a qualidade nutricional dos pratos (9,00); a higiene do local (9,58); o atendimento do local (9,78); e a organização e qualificação dos funcionários (9,37). Os itens que obtiveram maiores insatisfações foram: o acesso a portadores de necessidades especiais (5,08) e a identificação dos pratos no Buffet (7,67), sendo o primeiro a principal queixa dos entrevistados. Conclui – se que o ISC foi significativo, demonstrando uma alta satisfação dos entrevistados, o que é uma confirmação positiva do desempenho do serviço prestado, podendo assim melhorar e adequar os erros e as insatisfações identificadas pelo público - alvo.

¹ Acadêmica do Curso de Nutrição, Universidade de Cruz Alta

² Professora do Curso de Nutrição, Universidade de Cruz Alta