

SATISFAÇÃO DOS CLIENTES INTERNOS E EXTERNOS DA ONLINE CONTABILIDADE E O DIFERENCIAL NO ATENDIMENTO

SPIES, L Jose.

E-mail: jo.spies@hotmail.com

SILVA, D G Airton.

A concorrência acirrada a cada dia que se passa, fez com que as empresas não se preocupassem apenas com o nível de satisfação de seus clientes externos, mas também com a satisfação de seus clientes internos. O presente projeto teve como objetivo avaliar o grau de satisfação dos clientes internos e externos em relação aos serviços oferecidos pela OnLine Contabilidade, buscando identificar suas necessidades, a fim de melhorar a qualidade de atendimento de seus clientes. O instrumento de pesquisa foi aplicado no escritório de contabilidade OnLine Contabilidade Ltda. Para obter as informações para a realização desse trabalho foi utilizada a pesquisa de natureza quantitativa, de delineamento descritivo exploratório, baseado em um estudo de caso na OnLine Contabilidade, através de um questionário de pesquisa de satisfação para os clientes internos e externos. Pode-se verificar que os resultados obtidos foram satisfatórios, foi criado um plano de ações de melhoria baseado nas sugestões dos clientes e sugerido propostas de padrões de atendimento. É importante avaliar permanentemente a satisfação do cliente a fim de se identificar às falhas e posteriormente implementar ações corretivas adequadas que reflitam em melhorias para a empresa, de forma a atender as necessidades dos clientes.

Palavras-chave: Cliente. Satisfação. Serviços.