



ANAIS DA FUCAMP v.2, n.2

A IMPORTÂNCIA DE UM BOM ATENDIMENTO AO CLIENTE EM UM POSTO DE COMBUSTÍVEL: Um estudo de caso no Posto Vila Nova em Monte Carmelo - MG

Rafaela Mundim Aguiar (rafaela.mundim@hotmail.com)
Mayara Abadia Delfino dos Anjos

RESUMO

Este artigo apresenta uma pesquisa sobre a importância de um bom atendimento ao cliente quando o mesmo procura um posto de combustível, mesmo sendo algo que necessita, pois o produto é que faz com que seu veículo funcione, entretanto, atendendo-o bem, é possível fidelizá-lo, além de atrair novos potenciais clientes. Os objetivos principais desta pesquisa são: melhorias no atendimento a fim de fidelizar todos os seus clientes e a motivação dos funcionários. A metodologia aplicada consiste através de pesquisa bibliográfica em artigos acadêmicos, livros e sites especializados do assunto e também através de um estudo de caso com observação em campo. Essas observações e resultados foram obtidos no Posto Vila Nova, localizado na cidade de Monte Carmelo – MG. Os resultados obtidos sugerem que existem falhas no atendimento ao cliente, mas que podem ser resolvidas e assim se obter êxito e sucesso. Foi constatado também que, para melhorar esse atendimento ao cliente é primordial que haja um treinamento e desenvolvimento dos funcionários que irão atendê-lo.

PALAVRAS-CHAVES: Atendimento ao cliente; treinamento e desenvolvimento; posto de combustível