

NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS DO RAPIDÃO COMETA.RN DE ACORDO COM A PERCEPÇÃO DO CLIENTE EMPRESARIAL SEGUNDO MODELO SERVQUAL

Orientadora: Úrsula

Glaucia Fernandes de Oliveira

Este trabalho tem como objetivo informar e avaliar o nível de satisfação com os serviços do Rapidão Cometa/RN de acordo com a percepção do cliente empresarial segundo o modelo SERVQUAL. Moreira (1998) afirma que devido à melhoria da qualidade os custos baixam devido ao retrabalho, os erros tendem a diminuir menos atrasos, empecilhos, e melhorando o desempenho com as máquinas e melhor uso de materiais. Com isso é importante observar que nos dias de hoje, há uma crescente ênfase em qualidade nos serviços, em busca da satisfação plena dos clientes. Observa-se ao longo do referencial teórico a importância que é a percepção do cliente para organização, podemos identificar que o cliente sempre espera ser surpreendido pela empresa prestadora de serviço.