

**FACULDADE DOCTUM DE JOÃO MONLEVADE
INSTITUTO ENSINAR BRASIL – REDE DOCTUM DE ENSINO**

ANÁLISE DA QUALIDADE NO ATENDIMENTO DO SALÃO TOQUE DE BELEZA

Elimara Euzébio Ramos*

Ana Paula Cota Moreira**

RESUMO

A qualidade no atendimento tem como principais fatores manter a empresa produtiva e competitiva no mercado. Contudo, o atendimento hoje é muito importante para as empresas, pois envolve o ato de cuidar, prestando atenção nas necessidades do cliente. O presente artigo tem como objetivo geral analisar a qualidade no atendimento do Salão “Toque de Beleza”. E os objetivos específicos são, identificar a expectativa e percepção dos clientes em relação à qualidade do atendimento e dos serviços oferecidos pelo Salão; identificar a qualidade do atendimento do Salão “Toque Beleza”; e propor ações estratégicas de melhorias no Salão “Toque Beleza”. Para manter o controle de qualidade no atendimento, é essencial verificar a forma pela qual as pessoas são atendidas, além de identificar suas necessidades e seus desejos enquanto consumidores. Os resultados encontrados mostram que a empresa pesquisada satisfaz os clientes, é devem estar atentos aos itens em que os clientes depositam suas maiores expectativas e percepções, estando estes relacionados aos serviços prestados. Conclui-se que ações de melhoria devem ser tomadas para satisfazer completamente a todos os clientes do Salão “Toque de Beleza”.

Palavras-chave: Atendimento. Qualidade. Clientes.

* Graduanda em Administração pela Faculdade Doctum de João Monlevade. E-mail: elimararamos2014@hotmail.com

** Professora Orientadora, Mestre em Administração; e-mail: apaulacmoreira@yahoo.com.br

1 INTRODUÇÃO

A chamada excelência no atendimento vem sendo um dos maiores diferenciais competitivos em relação ao atendimento. A primeira impressão é a que fica, é o impacto principal. Portanto, é essencial investir em um atendimento de qualidade para obter grandes sucessos dentro do salão e, com isso, provocar a satisfação dos clientes.

Para entender o comportamento da demanda existente e poder atendê-la, é necessário o uso de técnicas que possam avaliar a qualidade do serviço que é percebida pelos consumidores.

Diante do exposto, a pergunta norteadora é: Qual é a expectativa e a percepção dos clientes sobre a qualidade no atendimento do Salão Toque de Beleza?

Logo, este estudo teve como objetivo geral analisar a qualidade no atendimento do Salão “Toque de Beleza”. Os objetivos específicos são identificar a expectativa e percepção dos clientes em relação à qualidade do atendimento e dos serviços oferecidos pelo Salão; identificar a qualidade do atendimento do Salão “Toque Beleza”; e propor ações estratégicas de melhorias no Salão “Toque Beleza”.

A justificativa deste trabalho se dá devido à importância do estudo da gestão de pessoas e da qualidade, uma vez que esta gestão é uma atividade essencial a um atendimento aos clientes com qualidade, priorizando o treinamento como uma das formas de potencializar seu desempenho, buscando o melhor para o cliente e visando um atendimento de excelência, o que pode gerar resultados positivos para o salão.

A qualidade do atendimento prestado depende da capacidade de se comunicar com o cliente de forma clara, de maneira que cada pessoa sendo bem atendida possa indicar para as outras e assim fazer com que o Salão “Toque de Beleza” adquira grande crescimento por ter prestado um atendimento de qualidade.

Para tal, foi realizado um estudo de caso dentro de um salão de beleza localizado na cidade de Bela Vista de Minas, a fim de apresentar estratégias de atendimento da qualidade em seu resultado e o que pode ser feito para aperfeiçoar esta influência no atendimento de excelência.

Este trabalho busca desenvolver um questionário utilizando para mensurar a qualidade em serviços prestados pelo Salão “Toque de Beleza”, e demonstrar sua

aplicabilidade na avaliação dos serviços de Beleza, com a finalidade de mensurar o grau de satisfação dos clientes.

Na próxima sessão apresentado o referencial teórico, a caracterização da organização, metodologia, pesquisa e análise de dados e considerações finais.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A seguir serão expostos os conceitos da gestão da qualidade, clientes, o atendimento ao cliente e satisfação dos clientes, as 5 dimensões e as Lacunas (GAPS) da qualidade de Serviço com base na literatura pesquisada.

2.1 Gestões da Qualidade

A gestão da qualidade é fundamentada na percepção de cada um. O que atende de qualidade para uns, certamente não vai atender as necessidades dos outros. Um cliente, para estar satisfeito com um atendimento de qualidade, envolve vários fatores. Sendo ele bem atendido, terá maiores chances de optar por um novo serviço oferecido.

A satisfação do cliente envolve vários requisitos e cinco deles são citados abaixo, por Cerqueira (1995, p. 13):

QUALIDADE como um conjunto amplo de requisição e não apenas restrito às características intrínsecas de um produto; A um CUSTO acordado e que agregue valor ao cliente; Com condições de ATENDIMENTO perseguidas e cumpridas o tempo todo (prazos e quantidades); Num relacionamento que preserve a MORAL entre todas as partes envolvidas; Garantindo SEGURANÇA a todas as partes envolvidas.

Segundo Lacerda (2005, p. 20), “qualidade é a filosofia de gestão que procura alcançar o pleno atendimento das necessidades e a máxima satisfação das expectativas dos clientes/usuários em todos os processos de uma empresa”.

O conceito de qualidade envolve a expectativa sobre algum produto ou serviço que se espera com excelência. Assim, cada cliente tem um ponto de vista em relação a isso.

2.2 Clientes

Em todo o processo para uma empresa, o cliente é o foco principal representado pelas pessoas dentro ou fora das organizações.

Diante do exposto, toda e qualquer interação com clientes que resulta boas experiências, acarretará em clientes satisfeitos que, conseqüentemente, irão passar para os outros as suas boas experiências. Contudo, clientes que não são totalmente realizados, ou mesmos insatisfeitos com serviços, tendem a mudar para a concorrência.

É dever da empresa manter um contato face a face com os clientes. E quando não houver outros meios, o mais viável é usar a tecnologia para interagir e chegar o mais próximo possível dos clientes.

Para Peppers & Rogers (1997), as empresas para tornarem-se competitivas devem atuar de forma que o foco principal deixe de ser os produtos ou serviços para passar a ser uma solução para os seus clientes.

Um relacionamento com o cliente é diretamente relacionado com atitudes. Há vários outros vínculos que podem deixar um cliente ligado a uma empresa. Deve-se haver conhecimento e intimidade entre a organização e o cliente e, pensando dessa forma, se inicia um ciclo de fidelização do cliente empresa.

2.3 O Atendimento ao Cliente

O conceito de atendimento corresponde ao ato de atender, ou seja, ato de prestar atenção às pessoas que se mantém contato.

Excelência no atendimento é fundamental. Não adianta focar somente nos produtos e propagandas, pois ao interagir com os clientes no dia a dia nota-se a realidade de prestar serviços de qualidade satisfatória apresentando sempre para o cliente boa qualidade do serviço (GONÇALVES, 2005).

Um bom atendimento surte efeito a curto prazo e pode impactar, inclusive, no desenvolvimento da empresa.

2.4 Satisfação dos Clientes

A satisfação é um dos principais elementos capazes de manter um cliente. Dessa forma, as empresas devem buscar a satisfação como forma de estreitar a

relação com seus clientes, fazendo com que eles estejam sempre buscando por aquele serviço.

Diante disso, o cliente satisfeito traz sucesso para uma empresa com o grau de felicidade ao adquirir um serviço ou produto.

A satisfação ao bom atendimento é o aspecto que faz o cliente retornar, por isso, a satisfação do cliente tem que ser o motivo maior, fazendo com que os clientes se saiam satisfeitos. São mais do que simples consumidores ou clientes, eles se tornam parceiros (KOTLER, 1998).

Buscar a satisfação total do cliente é uma estratégia de negócios que garante uma experiência total e um bom produto ou serviço de qualidade. Isto é particularmente importante quando os concorrentes oferecem produtos similares ou idênticos ou serviços por preços similares.

2.5 Qualidade do Atendimento

A qualidade no atendimento é essencial para que empresas de qualquer setor, pois ajuda no crescimento. A qualidade é uma forma de mensurar o quão o positiva é a experiência do cliente.

A qualidade no atendimento está em receber com atenção, ouvir, acolher e estar sempre buscando servir bem o cliente, e tem o início com a identificação das necessidades do usuário. É por meio das instalações físicas e do contato com os funcionários que os usuários conhecem a empresa (CABRAL, 2006).

A qualidade do atendimento prestado depende da capacidade de se comunicar com o cliente de forma clara em que cada pessoa sendo bem atendida possa indicar para as outras e fazendo com que o Salão Toque de Beleza tenha um crescimento por ter um ótimo atendimento de qualidade.

2.6 As 5 Dimensões

A partir de uma série de estudos foram identificadas dez dimensões gerais determinantes da qualidade do serviço: confiabilidade, presteza, competência, acesso, cortesia, comunicação, credibilidade, segurança, compreensão e tangibilidade. Mais tarde, as dimensões foram resumidas em apenas cinco (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY 1985).

Berry e Parasuraman (1995) indicam as cinco dimensões em ordem crescente de importância:

- a) **Confiabilidade:** A capacidade de prestar serviço prometido de modo confiável e com precisão;
- b) **Empatia:** A atenção e o carinho individualizados proporcionados aos clientes.
- c) **Presteza:** A disposição para ajudar o cliente e proporcionar com presteza um serviço;
- d) **Segurança:** O conhecimento e a cortesia de empregados e sua habilidade em transmitir confiança e confiabilidade;
- e) **Tangíveis:** A aparência física de instalações, equipamentos, pessoal e materiais de comunicação;

2.7 As Lacunas (GAPS) da Qualidade

Os GAPS são uns dos modelos para avaliação da qualidade que visam captar critérios para avaliação da qualidade em serviços, comparando o que desejam ou esperam, com aquilo que obtém.

Assim serão apresentados os 5 Gaps, ferramenta da gestão da qualidade em serviços criada por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985):

- a) **Gap 1:** divergência entre a expectativa do cliente e o que a empresa ou o prestador do serviço entendeu como sendo a expectativa do cliente;
- b) **Gap 2:** divergência entre o entendimento da empresa e as especificações que elabora para atender o cliente;
- c) **Gap 3:** divergência entre as especificações elaboradas e o serviço gerado;
- d) **Gap 4:** divergência entre o serviço gerado e a comunicação externa ao cliente;
- e) **Gap 5:** divergência entre o serviço esperado e o serviço fornecido.

Figura 1: Modelo GAP da Qualidade dos Serviços



Fonte: Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985)

3 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

Uma cabelereira começou a fazer cortes de cabelos em sua casa e, com o passar do tempo, foi percebendo que sua clientela estava aumentando. Assim, surgiu a ideia de montar seu próprio espaço para atender seus clientes e fazer o que mais gosta que é mexer com cabelos.

Situado na cidade de Bela Vista de Minas, o “Salão Toque de Beleza” tem por objetivo oferecer um atendimento diferenciado e de qualidade nos serviços.

Apresenta uma grande diversidade de serviços, tais como: manicure, pedicure, depilação, alisamento, cauterização, cortes masculinos, cortes femininos, cortes infantis, escovas, mechas – Ombré Hair, penteados, chapinha, escovas definitivas, cachos babyliiss, coloração, hidratação, nutrição, escova progressiva e botox capilar.

Sempre em busca de conhecimento, a empresária participa de cursos e especializações para estar sempre atualizada na área da beleza, trazendo o que há de melhor no mercado para suas clientes.

a) Missão

Oferecer serviços de beleza de alta qualidade, mantendo profissionais altamente qualificados, seguindo rigorosamente as normas de higiene, gerando satisfação, confiança e bem-estar aos clientes.

b) Visão

Ser reconhecido como um ótimo Salão de Beleza do Médio Piracicaba.

c) Valores

c.1) Busca constante por inovação, por soluções confiáveis e eficazes, com alto padrão de qualidade;

c.2) Respeito e honestidade no trato com cliente interno e externo, preservando a transparência das relações e o atendimento encantador;

c.3) Compromisso com resultado e veracidade de propósitos. Promoção de felicidades por meio da elevação da autoestima.

4 METODOLOGIA

A metodologia desta pesquisa quanto à sua natureza é caracterizada como pesquisa aplicada. A pesquisa aplicada tem como objetivo resolver problemas concretos e propor soluções mais imediatas. Diferem-se pelos objetivos que pretendem atingir, o que envolve a aplicação das teorias às necessidades humanas.

De acordo com Gil (1999, p. 43) “a pesquisa aplicada possui muitos pontos de contato com a pesquisa pura, pois depende de suas descobertas e se enriquece com o seu desenvolvimento”.

Quanto aos objetivos, a pesquisa pode ser classificada como descritiva e exploratória, uma vez que buscará descrever a qualidade do atendimento prestado

pelo Salão “Toque de Beleza”. Consiste em descrever as características de determinada população através da coleta de dados do salão, tais como questionários.

Ressalta-se que esta pesquisa não tem a característica só de um estudo de caso, mas também é bibliográfica, uma vez que busca analisar de forma clara a melhoria no atendimento dos serviços prestados no Salão “Toque de Beleza” e a qualidade que os clientes procuram.

Uma vantagem na utilização do estudo de caso é a simplicidade dos procedimentos de coleta e análise de dados, se comparado aos procedimentos exigidos por outros tipos de pesquisa (GIL, 2008). Analisar o Salão Toque de Beleza por meio de um estudo de caso teve por objetivo medir a satisfação de seus clientes, verificando se a mesma está trabalhando corretamente para satisfazê-los e comparar o que é desenvolvido com as diversas fontes bibliográficas.

Quanto à abordagem, o estudo se caracteriza como uma pesquisa quantitativa e qualitativa do tipo descritivo, pois foram aplicados questionários para 40 clientes.

A pesquisa quantitativa é um método de pesquisa social que utiliza a quantificação nas modalidades de coleta de informações e no seu tratamento.

Já a pesquisa qualitativa responde a questões muito particulares. Tem como preocupação nas ciências sociais, com um nível de realidade que não pode ser quantificado.

Com isso, as pesquisas quantitativa e qualitativa foram utilizadas no Salão “Toque de Beleza” ao quantificar e qualificar o grau de satisfação dos clientes da cidade de Bela Vista, no que se refere ao atendimento.

Na pesquisa foi aplicado um questionário apoiado para análise de dados, das opiniões dos clientes quanto à avaliação da qualidade do atendimento e dos serviços prestados pelo Salão “Toque de Beleza” e um questionário com uma entrevista com a proprietária do Salão.

A pesquisa foi realizada através de um questionário aplicado em 40 clientes do Salão, durante uma semana do mês de outubro de 2019, o que corresponde a 100% dos clientes desta empresa, mediante cálculo amostral a seguir:

$$n = \frac{\sigma^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2 (N-1) + \sigma^2 p \cdot q}$$

Onde: n = Tamanho da amostra; σ^2 = Nível de confiança escolhido, expresso em número de desvios-padrão; p = Percentagem com a qual o fenômeno se verifica; q = Percentagem complementar (100 - p); e² = Erro máximo permitido.

Os cálculos foram feitos levando-se em consideração a planilha de tamanho da amostra, considerando-se a margem de erro máxima de 10 pontos percentuais para mais e para menos.

5 PESQUISA E ANÁLISE DE DADOS

A análise dos resultados foi feita partindo dos atributos relacionados à qualidade do serviço, sempre com o objetivo de encontrar quais deles eram responsáveis pela qualidade no atendimento e satisfação do cliente. Por meio de tabelas e gráficos, descrevendo as expectativas e percepções apresentando as dimensões.

Foram entregues e respondidos 40 questionários para os clientes do Salão “Toque de Beleza” sendo 25 do sexo feminino e 15 do sexo masculino.

Posteriormente, foi realizada uma análise procurando classificar quais dimensões foram mais bem avaliadas pelos clientes e quais precisavam ser focadas para melhorar a qualidade do atendimento.

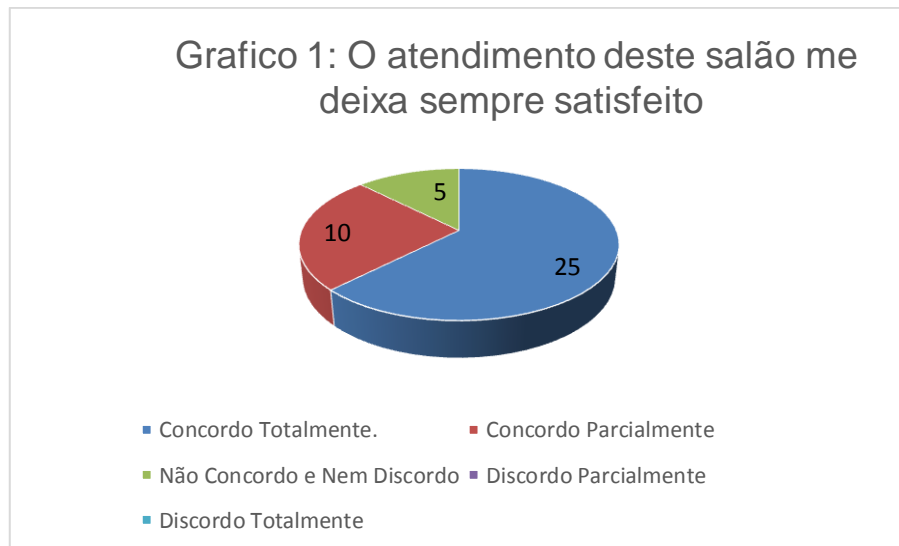
5.1 Expectativas

Utilizado um questionário no trabalho, às variáveis vão de 1 a 5. E as respostas encontradas no módulo de “expectativas” variaram de 4 a 5, entendendo-se como níveis altos para as expectativas, como mostra a figura abaixo às descrições e análises das variáveis avaliadoras da “expectativa” do cliente são apresentadas.

Em relação às questões do questionário: “Este salão está adequado às minhas necessidades”. 20 pessoas responderam que concordo totalmente já as outras 20 responderam que concordo parcialmente. Na questão: “Eu gosto das características deste salão.” 100% dos clientes responderam que concordo parcialmente.

No gráfico 1 mostra que 25 dos clientes do salão concordam totalmente com atendimento do salão, já 5 deles não concordo e nem discordo e 10 clientes responderam que concordam parcialmente.

Gráfico 1: O atendimento deste salão me deixa sempre satisfeito

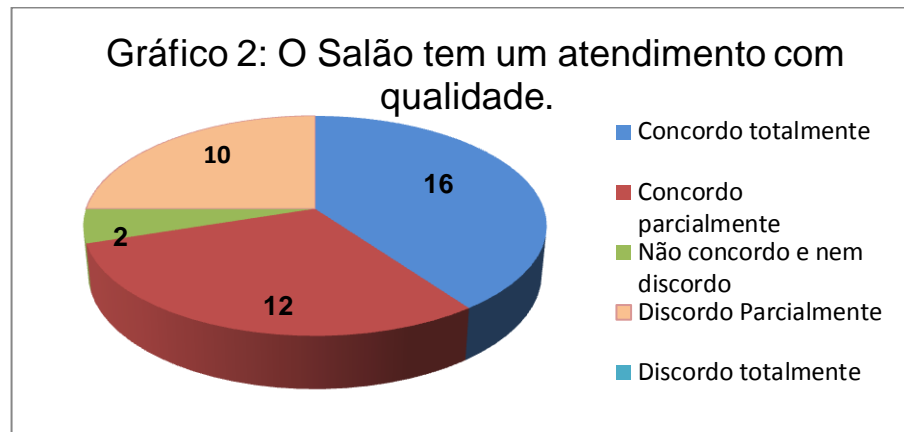


Fonte: Pesquisa Aplicada (2019)

“Sempre encontro vaga para atendimento neste salão.” 15 clientes responderam que concordo totalmente, 15 não concordo e nem discordo e 10.

No Gráfico 2 apresentar o salão toque de beleza tem um atendimento de qualidade 16 concordo totalmente, 12 concordo parcialmente, 2 não concordo e nem discordo é 10 discordo parcialmente.

Gráfico 2: O Salão tem um atendimento com qualidade



Fonte: Pesquisa Aplicada (2019)

“Gosto muito do serviço da cabeleireira deste salão.” 35 clientes concordo totalmente e 5 nem concordo e nem discordo.

As descrições e análises das variáveis avaliadoras da “expectativa” do cliente são apresentadas nas tabelas a seguir.

Tabela 1: Este salão sempre atende às minhas expectativas em termos de qualidade de serviços.

| | | |
|---|-----------------------------|----|
| 5 | Concordo totalmente | 12 |
| 4 | Concordo parcialmente | 5 |
| 3 | Não concordo e nem discordo | 10 |
| 2 | Discordo Parcialmente | 3 |
| 1 | Discordo totalmente | 10 |

Fonte: Pesquisa Aplicada (2019)

Essa primeira tabela os clientes tiveram a uma nota em que houve variação das respostas dos clientes sobre os serviços que o salão oferece.

Nessa tabela 2 com a perguntar sou sempre bem atendido quando solicito serviços extraordinários neste salão, apresenta que os clientes não estão satisfeitos com atendimento e nem pela qualidade dos serviços.

Tabela 2: Sou sempre bem atendido quando solicito serviços extraordinários neste salão.

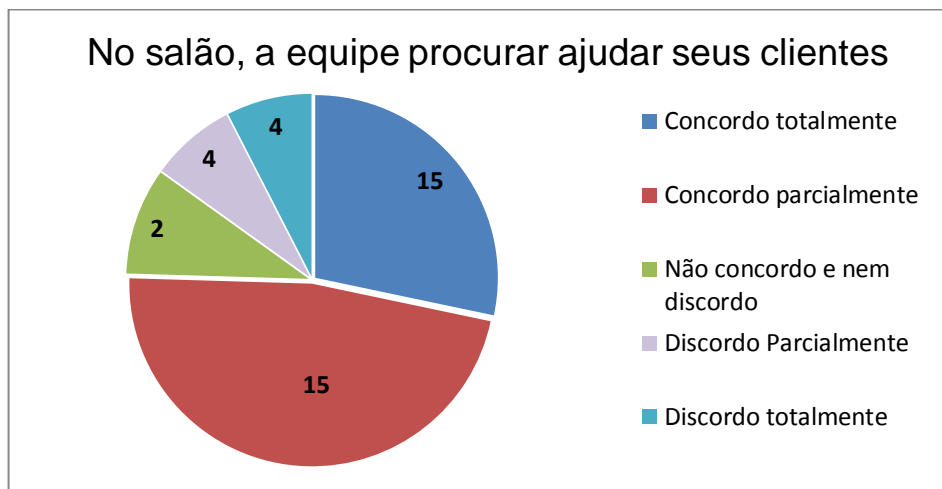
| | | |
|---|-----------------------------|----|
| 5 | Concordo totalmente | 5 |
| 4 | Concordo parcialmente | 5 |
| 3 | Não concordo e nem discordo | 10 |
| 2 | Discordo Parcialmente | 10 |
| 1 | Discordo totalmente | 10 |

Fonte: Pesquisa Aplicada (2019)

Na questão “Espero que este salão continue sempre atendendo às minhas expectativas” os 40 clientes respondera a nota 5 que Concordo totalmente no total de 100%. “Nunca recebi reclamações de clientes, aos quais indiquei este Salão.” 25 responderam concordo parcialmente e 15 discordo totalmente. “Se este salão não atender às minhas expectativas, eu simplesmente mudo de salão,” 25 responderam que concordam totalmente e 15 discordo parcialmente. “Não vejo razão para mudar do meu salão preferido.” os 40 clientes respondera a nota 5 que Concordo totalmente no total de 100%.

No Gráfico 3 apresentar as respostas dos clientes em relação a equipe que trabalha no Salão “Toque de Beleza”.

Gráfico 3: No salão, a equipe procurar ajudar seus clientes.



Fonte: Pesquisa Aplicada (2019)

Nessa pergunta “O salão toque de beleza funciona em horários adequados aos clientes.” os 40 clientes concordaram totalmente com horário de funcionamento. “A equipe do salão tem conhecimento adequado para responder as perguntas dos clientes.” Todos os clientes avaliaram concordo parcialmente. “O nível de preços deste salão normalmente é melhor que o dos concorrentes.”

A tabela 3 representa outros motivos que os clientes voltar outras vezes ao Salão.

Tabela 3: Se eu tiver de voltar por outros motivos (ocasião especial tipo casamento, noiva, madrinha, debutante) voltaria neste salão.

| | | |
|---|-----------------------------|----|
| 5 | Concordo totalmente | 15 |
| 4 | Concordo parcialmente | 25 |
| 3 | Não concordo e nem discordo | 0 |
| 2 | Discordo Parcialmente | 0 |
| 1 | Discordo totalmente | 0 |

Fonte: Pesquisa Aplicada (2019)

Na décima nona afirmativa no que refere a “Gosto muito do serviço das manicures deste salão”. Todos os clientes que responderam que concordo totalmente. Na vigésima afirmativa em relação. “Estou totalmente satisfeito com os serviços e produtos deste salão”. 15 responderam concordo totalmente, 10 concordo parcialmente, 10 discordo Parcialmente, 5 discordo totalmente.

A tabela 4 representa “Os preços dos serviços oferecidos pelo salão e bem mais barato do que dos concorrentes.” Sendo que o salão tem um preço bom.

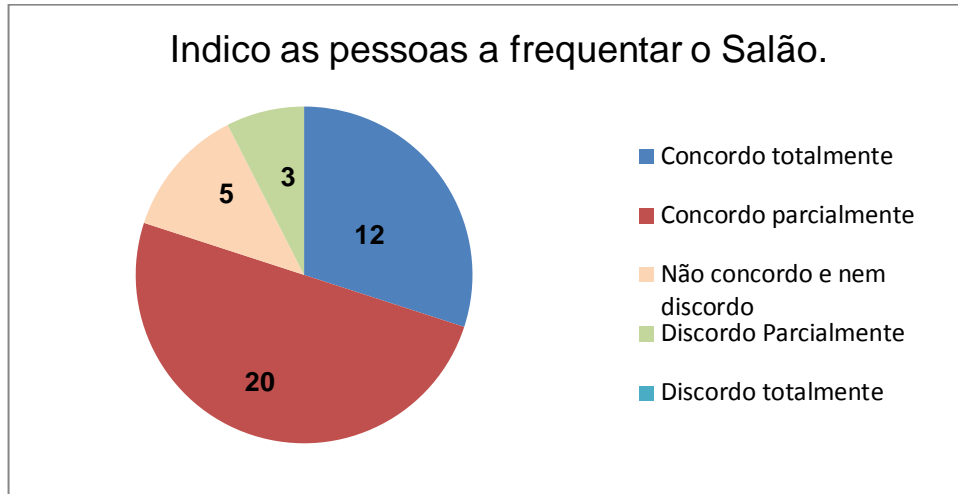
A tabela 4 representa “Os preços dos serviços oferecidos pelo salão e bem mais barato do que dos concorrentes.”

| | | |
|---|-----------------------------|----|
| 5 | Concordo totalmente | 10 |
| 4 | Concordo parcialmente | 30 |
| 3 | Não concordo e nem discordo | 0 |
| 2 | Discordo Parcialmente | 0 |
| 1 | Discordo totalmente | 0 |

Fonte: Pesquisa Aplicada (2019)

No Gráfico 4 apresentar as respostas dos clientes em relação ao indico as pessoas a frequentar o Salão.

Gráfico 4: Indico as pessoas a frequentar o Salão.



Fonte: Pesquisa Aplicada (2019)

Quanto aos serviços prestados pelos funcionários as expectativas da proprietária foram as seguintes:

Os funcionários sempre demonstram rapidez na realização dos serviços, à proprietária concordou parcialmente.

Os clientes sempre sentem seguros ao realizar transações com o salão, à proprietária concordou totalmente.

O salão sempre executa o serviço no prazo prometido, à proprietária concordou parcialmente.

O salão sempre possui funcionários com qualidade necessária para dar atenção personalizada a seus clientes, à proprietária concordou parcialmente.

Os funcionários do salão sempre são gentis e cordiais com os clientes, à proprietária concordou parcialmente.

Os funcionários do salão sempre estão uniformizados e apresentam boa aparência, à proprietária concordou parcialmente.

O salão sempre informa corretamente os prazos de execução de serviços para os clientes, à proprietária concordou totalmente.

Os Funcionários do salão sempre inspiram confiança nos clientes, à proprietária concordou totalmente.

O salão sempre oferece horário de funcionamento conveniente aos seus clientes, à proprietária concordou totalmente.

Relativas a cada elemento condicionante da qualidade de serviço à proprietária respondeu as seguintes perguntas:

- A) De que forma o salão desempenha os serviços prometidos de maneira confiável e precisa? “Sim, buscamos a fazer o serviço da melhor forma passando para os clientes uma confiança do nosso trabalho.”
- B) O Salão sempre demonstra sincero interesse em resolver qualquer problema ou reclamação dos clientes. “Há pouco tivemos esse problema, pois os clientes não estavam reclamando na hora mais estavam falando com outras pessoas, ai uma cliente deu a sugestão de colocar uma caixa de sugestões no Salão para facilitar para eles mesmos colocarem suas opiniões ou ate mesmo reclamações.”
- C) A aparência das instalações físicas, equipamentos, pessoal e materiais de comunicação são atrativos? Quais foram os investimentos para melhorar a infraestrutura? “Sim o Salão “Toque de Beleza” hoje se encontra com a aparência ótima, utilizamos um investimento para uma reformar recente”.
- D) Como é o tratamento e a atenção individualizada que o salão oferece a seus clientes? “Procurro sempre passar para os meus funcionários a ser sempre educados com os clientes e trata-los bem e da toda a atenção necessária.”

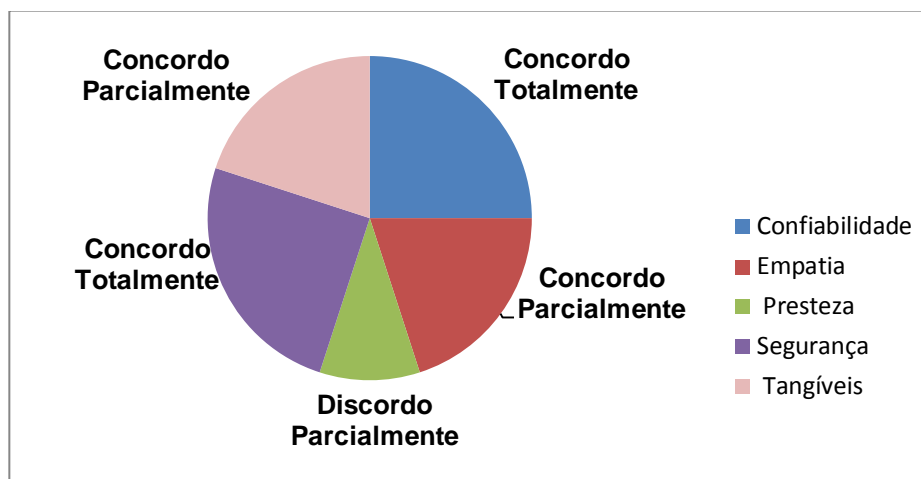
E) Quais são as características diferenciadoras relativas à boa vontade do salão em ajudar o cliente e providenciar um serviço rápido? “A resposta foi que o atendimento preciso, rápido, individual com disponibilidade para receber novos clientes solicitando pelo um serviço”.

5.2 Percepções

As percepções da satisfação dos clientes em relação aos serviços prestados pelo salão.

Assim foram analisadas as cinco dimensões, como mostra o Gráfico 5.

Gráfico 5 : Dimensões



Fonte: Pesquisa Aplicada (2019)

Mediante a pesquisa aplicada a primeira dimensão analisada é a confiabilidade que apresentou em que todos os clientes têm confiança nos serviços prestados pelo Salão “Toque de Beleza”.

O atributo empatia apresentou as melhores notas no módulo expectativas como as que foram encontradas nas percepções.

Na dimensão presteza nota-se que a percepção dos clientes possui um nível menor de variação entre as respostas, se comparado com o módulo das expectativas. Isso demonstra que os clientes em geral, discordam parcialmente as com relação à disposição para ajudar o cliente quando precisa.

Com relação à segurança todos os clientes estão satisfeitos. Apresenta o conhecimento dos profissionais se estes estão realmente capacitados a fazer os serviços desejados.

Na dimensão tangível todos concordam parcialmente que o Salão “Toque de Beleza” tem equipamentos adequados para melhor atendê-los.

5.3 Expectativas x percepções

De acordo com o proposto, a qualidade dos serviços prestada pelo salão de beleza foi calculada pela diferença entre expectativa e percepção através das médias obtidas de ambos os módulos.

Os itens que apresentaram menor gaps estão relacionados com a dimensão prestação, transmitidos aos clientes em geral, discordam parcialmente as com relação à disposição para ajudar o cliente quando precisa.

Isto significa que, de maneira geral, o salão não possui gaps elevados, principalmente no que diz respeito à confiança no serviço prestado.

5.4 Ações Estratégicas

Sendo assim, depois das análises feitas algumas ações estratégicas para melhoria da qualidade do atendimento no “Salão Toque de Beleza” como:

- A)** Na expectativa, analisado em relação “O Salão tem um atendimento com qualidade”. Teve uma alta perspectiva, devendo assim fazer uma melhoria buscando não deixar o cliente esperar muito para ser atendido, quanto menos os clientes aguardarem, maior será a eficiência do atendimento. Procurar interagir com eles no Salão é assim que um problema, reclamação ou elogio aparecer buscar entrar em contato com eles.

- B)** Na percepção, em relação à prestação de serviços buscarem, a saber, dos clientes qual é o serviço desejando mostrando para eles total segurança sobre a forma do serviço que eles esperam.

Criação de um programa de fidelidade. Permitindo que haja uma recorrência

maior das clientes e incentiva que elas realizem os diferentes procedimentos em um mesmo local. Procura a dar descontos em serviços, melhores opções de pagamento, um atendimento especial no dia do aniversário, entre outras ações. E utilizar as redes sócias para manter sempre o contato com eles e divulgar as promoções realizada no Salão “Toque de Beleza”.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No decorrer deste estudo, foi possível compreender que o Salão tem reunido recursos e serviços idealizando sempre o nível mais alto de desempenho, buscando conquista e retenção de clientes. Isto será possível se a organização investir em qualidade, pois esta tem se tornado um fator importante para os clientes no momento de decidir por um serviço ou produto.

O objetivo deste estudo foi alcançado, pois foi essencial analisar a qualidade no atendimento do Salão “Toque de Beleza” e avaliar os resultados obtidos junto aos clientes do estabelecimento quanto à qualidade do atendimento e dos serviços prestados.

Pode-se afirmar que a metodologia utilizada foi adequada e suficiente para realizar as análises devidas e gerar um elenco de sugestões para melhorar os serviços.

O instrumento de coleta de dados utilizado permitiu avaliar a satisfação dos clientes, visto que é um material referendado e testado em diversos tipos de serviços.

Por isto, foi possível verificar a percepção e a avaliação dos clientes sobre os aspectos tangíveis, a confiabilidade, a sensibilidade, a segurança e empatia, além das dimensões analíticas propostas: o preço e a disponibilidade, a infraestrutura, a recepção, a relação entre clientes e profissionais, bem como a eficácia na prestação dos serviços.

As contribuições dessa pesquisa é que através de um estudo de caso, mostra a importância de medir-se a qualidade de serviços em salão de beleza, apresentando ao salão características semelhantes, uma forma de avaliar seus serviços e a satisfação de seus clientes. Para a academia acrescenta características ao perfil profissional de estudantes. Para a sociedade, essa pesquisa traz

informações sobre o salão. Para acadêmica foi possível obter uma oportunidade satisfatória e ira servir para ampliar meus conhecimentos para dedicar nessa área de atendimento.

Para sugestões futuras, sugere uma pesquisa mais profunda do perfil de atendimento de qualidade na cidade de Bela Vista de Minas. Essa pesquisa tratou-se apenas do Salão Toque de Beleza, mas é de suma importância para os outros salões da cidade, pois hoje o atendimento e essencial em qualquer lugar assim buscar ainda mais a satisfação dos clientes.

QUALITY ANALYSIS IN THE SERVICE OF THE SALON TOUCH

ABSTRACT

The quality of service has as main factors to keep the company productive and competitive in the market. However, service today is very important for companies because it involves the act of caring, paying attention to customer needs. This article aims to analyze the quality of care of the Salon "Touch Beauty". And the specific objectives are to identify the expectation and perception of customers regarding the quality of service and services offered by the Salon; identify the quality of care of the Salon "Toque Beleza"; and propose strategic improvement actions at the Salon Toque. To maintain quality control in care, it is essential to check how people are served and to identify their needs and wants as consumers. The results show that the researched company satisfies customers, and should be aware of the items in which customers place their highest expectations and perceptions, which are related to the services provided. It is concluded that improvement actions must be taken to completely satisfy all the clients of the "Touch of Beauty" Salon.

Key words: Attendance. Quality. Clients.

REFERÊNCIAS

CERQUEIRA, Jorge Pedreira. **Isso 9000, no ambiente da qualidade Total**. Rio de Janeiro, 1944, p 12. Acesso em: 12 março. 2019.

ELEUTÉRIO, S. A. V.; SOUZA, C. A. F. de. **Qualidade na prestação de serviços: uma avaliação com clientes internos**. Caderno de pesquisas em administração, São Paulo, v. 09, n. 3, p. 53-64, julho/ setembro. 2002. Acesso em: 12 março. 2019.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2002. 176P. Acesso em: 15 março. 2019.

GIL, A.C. **Métodos técnicos de pesquisa social**. 6ª Ed. São Paulo: Atlas, 2008. Acesso em: 18 março. 2019.

GONÇALVES, Albírio. **Excelência no atendimento**. Extraído da Internet. Disponível em: Acesso em: 20 março. 2019.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de Marketing: A Bíblia do Marketing**. Prentice Hall Brasil, 2006, 12ª edição. Acesso em: 27 março. 2019.

LÜDKE, M.; ANDRÉ, M. E. D. A. **Pesquisa em educação: Abordagens qualitativas**. 6ª ed. São Paulo: EPU, 1986. Acesso em: 29 abril. 2019.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (org.). **Pesquisa Social. Teoria, método e criatividade**. 18 ed. Petrópolis: Vozes, 2001. Acesso em: 29 abril. 2019.

PARASURAMAN, A., ZEITHAML, Valarie A., BERRY, Leonard L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, v. 49, n. 4, p. 41-50, Fall 1985. Acesso em: 01 maio. 2019.

APÊNDICE A – MODELO DE QUESTIONÁRIO APLICADO COM OS CLIENTES

Caro Cliente,

O objetivo desta pesquisa analisar a qualidade no atendimento do Salão Toque de Beleza, tendo como finalidade buscar melhores formas de atendê-lo. Por favor, avalie os elementos abaixo, referentes à sua **SATISFAÇÃO** em relação aos serviços prestados pelo Salão Toque de Beleza. Para tanto, utilize o critério:

| | | | | |
|----------------------------|------------------------------|------------------------------------|------------------------------|----------------------------|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Concordo Totalmente | Concordo Parcialmente | Não Concordo e Nem Discordo | Discordo Parcialmente | Discordo Totalmente |

| Elementos da Pesquisa | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| Este salão está adequado às minhas necessidades. | | | | | |
| Eu gosto das características deste salão. | | | | | |
| O atendimento deste salão me deixa sempre satisfeito. | | | | | |
| Sempre encontro vaga para atendimento neste salão. | | | | | |
| O Salão tem um atendimento com qualidade. | | | | | |
| Gosto muito do serviço da cabeleireira deste salão. | | | | | |
| Este salão sempre atende às minhas expectativas em termos de qualidade de serviços. | | | | | |
| Sou sempre bem atendido quando solicito serviços extraordinários neste salão. | | | | | |
| Espero que este salão continue sempre atendendo às minhas expectativas. | | | | | |
| Nunca recebi reclamações de clientes, aos quais indiquei este salão. | | | | | |
| Se este salão não atender às minhas expectativas, eu simplesmente mudo de salão. | | | | | |
| Sempre frequento este salão na cidade. | | | | | |
| Não vejo razão para mudar do meu salão preferido. | | | | | |
| No salão, a equipe procura ajudar seus clientes | | | | | |
| O salão toque de beleza funciona em horários adequados aos clientes | | | | | |
| A equipe do salão tem conhecimento adequado para responder as perguntas dos clientes. | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| O nível de preços deste salão normalmente é melhor que o dos concorrentes. | | | | | |
| Se eu tiver de voltar por outros motivos (ocasião especial tipo casamento, noiva, madrinha, debutante) voltaria neste salão. | | | | | |
| Gosto muito do serviço das manicures deste salão. | | | | | |
| Estou totalmente satisfeito com os serviços e produtos deste salão. | | | | | |
| Os preços dos serviços oferecidos pelo salão e bem mais barato do que dos concorrentes. | | | | | |
| Indico as pessoas a frequentar o Salão. | | | | | |

APÊNDICE B – MODELO DE QUESTIONÁRIO APLICADO COM A PROPRIETÁRIA

Por favor, assinale com um X o número que melhor representa suas expectativas sobre os serviços prestados pelo Salão Toque de Beleza. Para tanto, utilize o critério:

| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|----------------------------|------------------------------|------------------------------------|------------------------------|----------------------------|
| Concordo Totalmente | Concordo Parcialmente | Não Concordo e Nem Discordo | Discordo Parcialmente | Discordo Totalmente |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| Os funcionários sempre demonstram rapidez na realização dos serviços. | | | | | |
| Os clientes sempre sentem seguros ao realizar transações com o salão. | | | | | |
| O salão sempre executa o serviço no prazo prometido. | | | | | |
| Os funcionários sempre entendem as necessidades específicas dos clientes. | | | | | |
| O salão sempre possui funcionários com qualidade necessária para dar atenção personalizada a seus clientes. | | | | | |
| Os funcionários do salão sempre são gentis e cordiais com os clientes. | | | | | |
| Os funcionários do salão sempre estão uniformizados e apresentam boa aparência. | | | | | |
| O salão sempre informa corretamente os prazos de execução de serviços para os clientes. | | | | | |
| Os Funcionários do salão sempre inspiram confiança nos clientes. | | | | | |
| O salão sempre oferece horário de funcionamento conveniente aos seus clientes. | | | | | |

Por favor, responda as questões abaixo, relativas a cada elemento condicionante da qualidade de serviço:

A) De que forma o salão desempenha os serviços prometidos de maneira confiável e precisa?

B) O Salão sempre demonstra sincero interesse em resolver qualquer problema ou reclamação dos clientes.

C) A aparência das instalações físicas, equipamentos, pessoal e materiais de comunicação são atrativos? Quais foram os investimentos para melhorar a infraestrutura?

D) Como é o tratamento e a atenção individualizada que o salão oferece a seus clientes?

E) Quais são as características diferenciadoras relativas à boa vontade do salão em ajudar o cliente e providenciar um serviço rápido?

Agradeço pelo tempo e cooperação dispensados para responder a esta pesquisa. Muito obrigada!