



Título: Análise da qualidade do atendimento de uma empresa de adquirência, baseada no modelo Kano de satisfação do cliente

Aluno: Gabriel Augusto da Silva Alves

Orientador: Newton Narciso Pereira

RESUMO

Hoje encontramos um cenário extremamente competitivo, agressivo e onde a cada dia que passa, nascem novas empresas do ramo de adquirência no Brasil. Algumas empresas adotam a estratégia baseada apenas no fator preço e outras, por outro lado, adotam sua estratégia voltada para qualidade do produto e serviços prestado aos seus clientes finais. Dado esse cenário, o trabalho em questão, analisou exatamente qual é a percepção dos clientes finais, sobre a qualidade do produto e serviço, prestado por uma empresa X do ramo de adquirência. Para o método de análise do fator de qualidade, foi escolhido o modelo Kano, onde foi feita uma pesquisa em campo, com os clientes da companhia. De acordo com o estudo, a conclusão é que os comerciantes levam as condições das taxas administrativas como a principal característica no produto, porém, o atendimento personalizado também eleva o índice de satisfação. Dado isso, a empresa X segue adotando medidas estratégicas corretamente, pois consegue atrelar atendimento presencial personalizado, a uma taxa administrativa justa.

Palavras-chave: adquirência, modelo Kano, produto, qualidade, serviço