



ESTUDO DO SERVIÇO E ATENDIMENTO PRESTADOS PELA EMPRESA DEC ESCRITÓRIO CONTÁBIL

ELISANDRA MARTINS DA SILVA

elisandra@mx2.unisc.br

DANIELA COLUSSI

dcolussi@unisc.br

No mundo globalizado de hoje, onde Governo e Estado estão apertando o cerco de fiscalização para grandes e pequenas empresas, escritórios de contabilidade ocupam uma posição muito importante no mercado, pois transmitem informações corretas aos empresários de como devem gerir suas empresas para que não ocorram autuações por parte dos órgãos governamentais. Dessa forma, os clientes, cada vez mais, buscam satisfação e qualidade na aquisição dos serviços contábeis, para que, posteriormente, não ocorram problemas em relação ao Fisco, por exemplo. Para atrair e manter seus clientes, as empresas devem se esforçar, buscando sempre prestar um serviço qualificado, rápido e que supra a expectativa que o cliente tinha sobre o serviço. As empresas devem, sempre, buscar inovar no serviço que prestam, tornando isso um diferencial em relação à concorrência. Para tanto, os serviços oferecidos devem vir sempre acompanhados de um bom atendimento por um funcionário capaz e ágil na execução do serviço, passando confiança ao cliente. A empresa objeto deste estudo presta serviços contábeis a empresas e a autônomos. Já possui mais de 20 anos de mercado e é considerada uma empresa com credibilidade e confiabilidade na sua área de atuação. Sempre que necessário, treina seus colaboradores para que eles estejam aptos para a prestação de serviço e desempenhem um bom atendimento aos seus clientes. Nesse contexto, busca-se diferenciar da concorrência, pelos fatores de confiança, pontualidade na entrega de declarações e documentos solicitados, pagamentos de guias de impostos mensais nos vencimentos corretos, atendimento por pessoas qualificadas para a função e uma cobrança justa de honorários, de acordo com o volume de trabalho que a empresa gera para o escritório. O presente trabalho tem um objetivo geral, que é estudar como é percebido o serviço e o atendimento prestados pela empresa Dec Escritório Contábil Eireli, na visão de seus clientes, e quatro objetivos específicos que são: desvendar o perfil dos clientes empresariais da organização estudada, verificar qual é a opinião dos clientes quanto aos serviços oferecidos pela empresa objeto de estudo, verificar qual é a opinião dos clientes quanto ao atendimento prestado e, por último, propor ações a serem desenvolvidas pela empresa diante do apontado pelos clientes. O tema abordado no presente estudo, que se refere à satisfação de clientes com foco em atendimento e serviços, foi escolhido porque, nos dias de hoje, existe uma preocupação muito grande em satisfazer os clientes, pois, se não estiverem satisfeitos, eles vão em busca de outras empresas que ofereçam satisfação a eles. Conforme Kotler e Keller (2006, p. 144) “a empresa deve medir a satisfação com regularidade porque a chave para reter clientes está em satisfazê-los”. Não se trata de um tema novo no mercado, mas de grande importância para empresas que buscam, sempre, satisfazer seus clientes. De acordo com Kotler e Armstrong (2007), a satisfação do cliente depende da sua percepção em relação ao desempenho do produto/serviço comparando com as suas expectativas, se forem compatíveis ele ficará satisfeito e poderá adquirir novamente o produto/serviço. Por ser um estudo inovador na empresa, que, em seus 20 anos de mercado nunca havia pesquisado sobre o tema abordado, acredita-se que a análise trará à empresa uma grande

contribuição.

Instituição: UNISC - SANTA CRUZ DO SUL/RS