

**20 - 11 | 2023**

QUALIDADE DE ATENDIMENTO COMO FACTOR DE ATRAÇÃO, RETENÇÃO E FIDELIZAÇÃO DOS CLIENTES, UM ESTUDO NA PASTELARIA E GELADOS ALPINO (2021 Á JUNHO DE 2023)

Quality of service as a factor of attraction, retention and customer loyalty, a study in alpino pastry and ice cream (2021 to june 2023)

Calidad de servicio como factor de atracción, retención y fidelización de clientes, un estudio en pastelería y helado alpino (2021 a junho 2023)

Marlene Felicidade da Silva Costa Fainde¹, Sheiniza Elcinia Alfredo Mendes²

¹Universidade Licungo, Moçambique, Moçambique. ORCID 0009-0002-8365-3316, mcosta@unilicunco.ac.mz

²Universidade Licungo, Moçambique, sheinizagustavo197@gmail.com

Autor para correspondência: mcosta@unilicungo.ac.mz

Data de recepção: 09-10-2023

Data de aceitação: 09-11-2023

Como citar este artigo: da Silva, M. F., & Alfredo, S, E. (2023). Qualidade no atendimento como factor de atracção, retenção e fidelização dos clientes, um estudo na pastelaria e gelados alpino (2021 á Junho de 2023). *ALBA - ISFIC Research and Science Journal*, 1(2), pp. 101-109.

RESUMO

Este estudo aborda a importância da qualidade do atendimento nas empresas, com foco na área de pastelaria e gelados. O objetivo geral é analisar o contributo da qualidade do atendimento no processo de atracção, retenção e fidelização dos clientes da Pastelaria e Gelados Alpino de 2021 á Junho de 2023, de Janeiro á Junho. Para atingir os objetivos propostos, foi conduzido um questionário junto aos clientes da Pastelaria e Gelados Alpino, e uma entrevista foi realizada com o proprietário da empresa. Os dados foram colectados durante o período em análise, e avaliados qualitativamente. Com base nos dados colectados, concluiu-se que a qualidade do atendimento na Pastelaria e Gelados Alpino exerce uma influência significativa na decisão dos clientes de recomendarem a pastelaria para demais clientes, retornarem ao estabelecimento assim como tornarem-se clientes fieis. A maioria dos clientes avaliou positivamente o atendimento, classificando-o como excelente ou boa a qualidade de

atendimento da empresa objecto de estudo. No entanto, identificou-se a necessidade de melhorias, uma vez que uma parcela dos clientes considerou o atendimento regular. Os aspectos destacados pelos clientes incluem a importância do tempo de espera, disponibilidade dos funcionários e capacidade de resposta às reclamações. Com base nos resultados e conclusões, recomenda-se à Pastelaria e Gelados Alpino investir em treinamento contínuo dos funcionários, reduzir o tempo de espera, aumentar a disponibilidade dos funcionários para esclarecer dúvidas dos clientes, aprimorar a capacidade de resposta às reclamações e inovar no cardápio. Essas recomendações visam aperfeiçoar a qualidade do atendimento e fortalecer a atracção, retenção e fidelização dos clientes.

Palavras-chave: Fidelização dos clientes, qualidade do atendimento e satisfação do cliente

ABSTRACT

This study addresses the importance of quality service in companies, focusing on the pastry and ice cream area. The general objective is to analyze the contribution of quality of service in attracting, retaining and building customer loyalty at Pastelaria e Gelados Alpino from January to June 2023, from January to June. To achieve the proposed objectives, a questionnaire was conducted with Pastelaria e Gelados Alpino customers, and an interview was carried out with the company owner. The data were collected during the period under analysis and were analyzed qualitatively. Based on the data collected, it was concluded that the quality of service at Pastelaria e Gelados Alpino has a significant influence on customers' decisions to recommend the pastry shop to other customers, return to the establishment as well as becoming loyal customers. The majority of customers evaluated the service positively, classifying the quality of service provided by the company under study as excellent or good. However, the need for improvements was identified, as a portion of customers considered the service to be regular. Aspects highlighted by customers include the importance of waiting time, staff availability and responsiveness to complaints. Based on the results and conclusions, it is recommended that Pastelaria e Gelados Alpino invest in continuous training of employees, reduce waiting time, increase the availability of employees to answer customer questions, improve the ability to respond to complaints and innovate the menu. These recommendations aim to improve the quality of service and strengthen customer attraction, retention and loyalty.

Keywords: Customer loyalty, service quality and Customer Satisfaction

RESUMEN

Cette étude aborde l'importance d'un service de qualité dans les entreprises, en se concentrant sur le secteur de la pâtisserie et de la glace. L'objectif général est d'analyser la contribution de la qualité de service pour attirer, fidéliser et fidéliser la clientèle de Pastelaria e Gelados Alpino de Enero to Junio 2023, de janvier à

juin. Pour atteindre les objectifs proposés, un questionnaire a été réalisé auprès des clients de Pastelaria e Gelados Alpino et un entretien a été réalisé avec le propriétaire de l'entreprise. Les données ont été collectées au cours de la période analysée et ont été analysées qualitativement. Sur la base des données collectées, il a été conclu que la qualité du service de Pastelaria e Gelados Alpino a une influence significative sur la décision des clients de recommander la pâtisserie à d'autres clients. revenir dans l'établissement tout en devenant des clients fidèles. La majorité des clients ont évalué le service de manière positive, qualifiant la qualité du service fourni par l'entreprise étudiée d'excellente ou de bonne. Toutefois, des besoins d'amélioration ont été identifiés, puisqu'une partie des clients considéraient le service comme étant régulier. Les aspects soulignés par les clients incluent l'importance du temps d'attente, la disponibilité du personnel et la réactivité aux réclamations. Sur la base des résultats et des conclusions, il est recommandé que Pastelaria e Gelados Alpino investisse dans la formation continue des employés, réduise le temps d'attente, augmente la disponibilité des employés pour répondre aux questions des clients, améliore la capacité de répondre aux plaintes et innove dans le menu. Ces recommandations visent à améliorer la qualité de service et à renforcer l'attraction, la fidélisation et la fidélisation des clients.

Mots clés: Fidélisation client, qualité de service et Satisfaction Client

INTRODUÇÃO

O presente artigo aborda sobre a qualidade no atendimento como factor de atracção, retenção e fidelização dos clientes. O marketing mostra que, conhecer as necessidades dos clientes e satisfazê-las é essencial para conquistar novos clientes e manter os antigos.

Segundo (Keller, 2012) a qualidade dos produtos e dos preços são factores importantes para atrair, reter e fidelizar os clientes. Porém com a competitividade que esta visivelmente crescendo actualmente, e os preços, assim como os produtos cada vez mais parecidos, ou

iguais, as organizações precisam se destacar no mercado, e para tal, é necessário ter algo que atraia e retenha os clientes. E segundo (Monteiro, 2007) o bom atendimento, pode contribuir para o destacamento da empresa no seu campo de actuação, uma vez que, quando o cliente é bem tratado e bem recebido, a probabilidade de ele voltar e fazer propaganda da empresa é maior.

Portanto, esta pesquisa, tem como objectivo analisar o contributo da qualidade de do atendimento para a atracção, retenção e fidelização dos clientes, verificando o enquadramento deste facto na realidade empresarial em Moçambique, e em particular na cidade da Beira. Para tornar a pesquisa mais realista, foi feito um estudo de campo na Pastelaria e Gelados Alpino, onde foram analisados dados de 2021 á Julho de 2023, relacionados á satisfação dos clientes da empresa objecto de estudo com a sua qualidade de atendimento.

MATERIAIS E MÉTODOS

Quanto aos objectivos, a pesquisa é exploratória, (Gil, 2008) citado por (Vianna, 2013) a pesquisa Exploratória, identifica factores que contribuem para a ocorrência dos fenómenos “aprofundando o conhecimento da realidade porque explica a razão, o porque das coisas”, e com esta pesquisa pretendemos verificar se a qualidade de atendimento contribui para a atracção, retenção e fidelização dos clientes e explicar a razão deste facto com o caso da Pastelaria e Gelados Alpino.

Quanto ao método de abordagem é uma pesquisa qualitativa, segundo (Vianna, 2013) o ambiente Natural é fonte directa para a colecta de dados, interpretação de fenómenos e atribuição de significados. E com essa pesquisa foi observado o ambiente natural vivenciado na Pastelaria e Gelados Alpino, e posteriormente a sua interpretação e a atribuição dos significados.

Quanto aos Procedimentos é uma pesquisa bibliográfica, segundo (Marcone, 2003), o método bibliográfico coloca o autor em contacto com as publicações existentes como

Livros, revistas, periódicos, artigos científicos, jornais, boletins, monografia, dissertação, teses, material cartográfica. E alguns destes foram instrumentos de consulta para o desenvolvimento deste artigo. E um estudo de caso, segundo (Marcone, 2003), envolve a colecta e análise de informações sobre um determinado indivíduo, grupo ou comunidade, com o objectivo de estudar objectos variados que sejam objecto da pesquisa. Foi feita a análise das informações colectadas na Pastelaria e Gelados Alpino.

No que tange aos métodos de colecta de dados, foram usados a observação directa, entrevista e questionário. A observação consiste na visualização e registo sistemático de padrões de comportamento das pessoas ou outros objecto de forma obter informações sobre o objecto da Pesquisa, (Vianna, 2013). A entrevista representa uma técnica de colecta de dados na qual o pesquisador tem um contacto mais directo com a pessoa, no sentido de se inteirar de suas opiniões acerca de um determinado assunto (Marcone, 2003). Foi entrevistado o gerente e foram inqueridos alguns clientes da Padaria e Pastelaria Alpino.

No que tange á população e amostra, não foi possível identificar o número total de clientes que a Pastelaria e Gelados Alpinos tem, uma vez que, eles não têm uma base de dados dos clientes, porem confirmaram que diariamente atendem em média 80 clientes.

RESULTADOS EDISCUSSÃO

Nesta Secção são arrolados dados relativos a entrevista feita ao gestor da pastelarias e o questionário submetido aos clientes.

Dados da entrevista ao proprietário

a) Dados de Identificação do Entrevistado

Da entrevista realizada ao proprietário da empresa, constatou-se que este é do sexo masculino, com 31 anos de idade é o caixa da pastelaria.

b) Qual é a frequência de visitas dos clientes à Pastelaria e Gelados Alpino?

Mais de uma vez por semana.

c) Como vocês avaliam vosso atendimento na Pastelaria e Gelados Alpino?

Avaliamos nosso atendimento como excelente. Nossa equipe está empenhada em oferecer um atendimento de alta qualidade, buscando proporcionar uma experiência agradável e satisfatória para os clientes.

d) Acha que a qualidade de atendimento de PGA influencia positivamente na retoma dos clientes? Porque?

Sim, acreditamos que a qualidade do atendimento influencia positivamente na retomada dos clientes. Um atendimento excelente cria uma experiência memorável e positiva, que gera satisfação e fidelização. Clientes satisfeitos são mais propensos a retornar e a recomendar a Pastelaria e Gelados Alpino para amigos e familiares.

e) Como você avalia o vosso tempo de espera por atendimento na Pastelaria e Gelados Alpino?

Avaliamos o tempo de espera por atendimento como regular. Embora busquemos ser eficientes e ágeis no atendimento, reconhecemos que em alguns momentos pode haver um tempo de espera um pouco mais prolongado. Estamos constantemente buscando formas de melhorar esse aspecto, visando proporcionar uma experiência mais rápida e satisfatória para nossos clientes.

f) Como você descreveria a disponibilidade dos vossos funcionários da Pastelaria e Gelados Alpino para esclarecer as dúvidas dos clientes?

Descreveríamos a disponibilidade dos nossos funcionários como excelente. Nossa equipe está sempre pronta e disponível para esclarecer as dúvidas dos clientes, oferecer informações sobre os produtos e auxiliar no que for necessário. Valorizamos a comunicação clara e eficiente para garantir que todos os clientes se sintam bem assistidos e tenham suas dúvidas prontamente respondidas.

g) Como você avalia a capacidade da vossa equipe em lidar com reclamações dos clientes da Pastelaria e Gelados Alpino?

Avaliamos a capacidade da nossa equipe em lidar com reclamações dos clientes como bom. Entendemos que reclamações podem surgir em qualquer negócio, e estamos preparados para ouvir as preocupações dos clientes e buscar soluções adequadas. Nossa equipe é treinada para lidar com reclamações de forma empática, buscar soluções satisfatórias e assegurar a máxima satisfação dos clientes.

h) De que forma a qualidade do vosso atendimento influencia a recomendação dos clientes sobre a Pastelaria e Gelados Alpino para amigos e familiares?

A qualidade do nosso atendimento influencia de forma significativa a recomendação dos clientes sobre a Pastelaria e Gelados Alpino. Quando os clientes são bem atendidos, sentem-se valorizados e satisfeitos com a experiência proporcionada. Isso gera uma percepção positiva em relação ao nosso estabelecimento, aumentando a confiança dos clientes em recomendá-lo para amigos e familiares. Um atendimento de qualidade é um dos principais motivos pelos quais os clientes se tornam nossos defensores.

Análise dos dados da entrevista aos clientes

Tabela 1: Caracterização da amostra

Gênero	Masculino (%)	57%
	Feminino (%)	43%
Faixa etária	Menos de 18 anos (%)	7%
	18-25 anos (%)	7%
	26-35 anos (%)	3%
	36-45 anos (%)	20%
	46-55 anos (%)	37%
	Mais de 55 anos (%)	27%

Ocupação	Estudante (%)	13%
	Profissional assalariado (%)	33%
	Empreendedor (%)	23%
	Aposentado (%)	27%
	Desempregado (%)	3%
	Outro (%)	0%
Frequência de visitas à PGA	Mais de uma vez por semana	77%
	Uma vez por semana	13%
	Uma vez a cada duas semanas	10%
	Uma vez por mês	0%
	Raramente	0%

Fonte: adaptado pelas autoras (2023)

Tabela 2: dados do questionário

Indicador		Excelente	Bom	Regular	Mão	Péssimo
Como você avalia a qualidade do atendimento na pastelaria e gelados Alpino?	%	50%	23%	27%	0%	0%
	Nr.	15	7	8	0	0
Em relação ao atendimento na Pastelaria e Gelados Alpino, como você classifica a influência na sua decisão de visitar novamente o estabelecimento?	%	80%	20%	0%	0%	0%
	Nr.	24	6	0	0	0
Como avalia o tempo de espera por atendimento na Pastelaria e Gelados Alpino	%	20%	43%	37%	0%	0%
	Nr.	6	13	11	0	0
Como avalia a disponibilidade dos funcionários da Pastelaria e Gelados Alpino para esclarecer as suas dúvidas?	%	17%	73%	10%	0%	0%
	Nr.	5	22	3	0	0
Como avalia a capacidade de respostas as reclamações dos clientes da Pastelaria e Gelados Alpino?	%	90%	10%	0%	0%	0%
	Nr.	27	3	0	0	0
Como a qualidade do atendimento na Pastelaria e Gelados Alpino influencia sua recomendação do estabelecimento para amigos e familiares?	%	93%	7%	0%	0%	0%
	Nr.	28	2	0	0	0

Fonte: adaptado pelas autoras (2023)

O quadro da caracterização da amostra (tabela 1) mostra que foram envolvidas pessoas de diferentes sexos, idades e ocupação profissional, para que pudéssemos ter opiniões de diferentes tipos de clientes. Ainda nesta tabela é possível perceber que a maioria dos clientes inqueridos são profissionais assalariados e empresários e na idade adulta.

Não houve inquerido que relataram visitar a pastelaria apenas uma vez por mês ou raramente. Esses dados fornecem uma compreensão do perfil diversificado dos clientes da Pastelaria e Gelados Alpino, abrangendo diferentes faixas etárias, ocupações e níveis de frequência de visitas. Essas informações podem ser utilizadas para direccionar estratégias de atendimento e fidelização de clientes, atendendo às

preferências e necessidades específicas de cada grupo.

No que diz respeito à qualidade do atendimento, a maioria dos inqueridos (50%) avaliou-o como "excelente", indicando alto nível de satisfação. Outros 23% consideraram o atendimento como "bom", enquanto 27% o classificaram como "regular". Esses resultados demonstram que, no geral, os clientes têm uma percepção positiva em relação à qualidade do atendimento na pastelaria. A aferição da satisfação do cliente ajuda a determinar suas necessidades e identificar melhores formas de prevê-las e atendê-las, (Silva, Prado, & Oliveira, 2005).

A influência do atendimento na decisão de visitar novamente o estabelecimento também

foi avaliada. Surpreendentemente, 80% dos inqueridos afirmaram que o atendimento exerce uma influência excelente em sua decisão de retornar à Pastelaria e Gelados Alpino. Essa constatação ressalta a importância do atendimento de qualidade para a fidelização dos clientes, uma vez que a maioria deles é influenciada no retornar devido à experiência anterior, (Keller, 2012) advertem que o funcionário é essencial para o marketing de relacionamento, pois sem seu compromisso, a iniciativa de satisfazer os clientes fracassará. E alguns dos actuais funcionários não são adequados para o marketing de relacionamento e podem precisar ser treinados.

Quanto ao tempo de espera por atendimento, 43% dos inqueridos o avaliaram como "bom". No entanto, 37% consideraram-no "regular" e 20% consideraram excelente. Isso indica que há espaço para melhorias na redução do tempo de espera, a fim de proporcionar uma experiência ainda mais satisfatória aos clientes, (Silva, Prado, & Oliveira, 2005) explica que, a premissa básica, em qualquer negociação, é que há sete elementos essenciais para serem considerados: alternativas, interesses, opções, legitimidade, compromissos, comunicação e relacionamento. E o tempo que se leva a atender os clientes, tem muito há ver com o compromisso que assumimos com eles, demonstrado o interesse por ele, e capacidade da empresa se comunicar, caso haja algum inconveniente assim como de buscar e apresentar outras alternativas ao cliente.

A disponibilidade dos funcionários para esclarecer dúvidas foi considerada "bom" por 73% dos inqueridos. Embora a maioria tenha expressado satisfação nesse aspecto, 17% classificaram a disponibilidade como "regular". Isso sugere que é possível aprimorar a disponibilidade dos funcionários para garantir um atendimento ainda mais eficaz. Pois segundo (Paravidine, 2020) Os colaboradores precisam estar totalmente treinados com um programa de desenvolvimento para obter um efeito

significativo, pois são eles que fornecem conhecimento para desenvolver e aperfeiçoar produtos e serviços. O que enfatiza a importância de conhecer o produto que está vendendo, assim, no ato da venda, levar mais credibilidade e conhecimento sobre aquilo que está sendo apresentado.

A capacidade de resposta às reclamações dos clientes foi avaliada positivamente por 90% dos inqueridos, o que demonstra que a Pastelaria e Gelados Alpino possui uma boa habilidade para lidar com as reclamações e solucionar problemas. Essa competência é fundamental para garantir a satisfação dos clientes e manter sua fidelidade. (Silva, Prado, & Oliveira, 2005) comenta que, a aferição da satisfação do cliente ajuda a determinar suas necessidades e identificar melhores formas de prevê-las e atendê-las. As empresas colectam regularmente insumos dos clientes, a fim de atribuir prioridades às suas necessidades e medir seu grau de satisfação. As empresas usam essa informação para identificar e eliminar os gargalos que impedem a satisfação total do cliente e a sua própria.

Por fim, a qualidade do atendimento na Pastelaria e Gelados Alpino tem uma influência positiva na recomendação do estabelecimento para amigos e familiares, conforme afirmado por 93% dos inqueridos. Isso evidencia o poder do bom atendimento como um factor determinante para a reputação positiva do negócio e para atrair novos clientes.

Factores que influenciam positivamente na retoma à Pastelaria e Gelados Alpino.

Olhando para as respostas do questionário feito aos clientes, podemos notar que a qualidade do atendimento na Pastelaria e Gelados Alpino é avaliada de forma geral como positiva. A maioria dos clientes classificou o atendimento como "Excelente" ou "Bom", demonstrando uma percepção favorável em relação à interacção com os funcionários e ao serviço prestado.

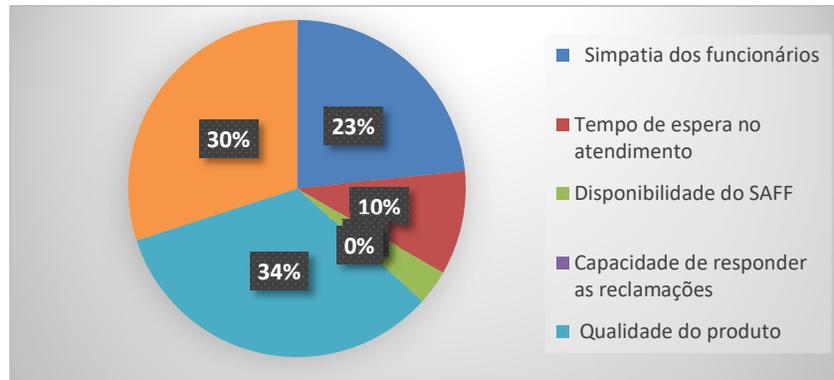


Gráfico 1: Factores que influenciam positivamente na retoma á Pastelaria e Gelados Alpino.

Ao analisar as respostas dos clientes da Pastelaria e Gelados Alpino, podemos observar factores que influenciam positivamente em sua rotina. A simpatia dos funcionários foi mencionada por 23% dos entrevistados, ressaltando a importância de um atendimento amigável e acolhedor. Além disso, a qualidade do produto foi destacada por 34% dos clientes, indicando a relevância de oferecer produtos saborosos e consistentes. (Chiavenato 2005, p. 209) citado por (Paravidine, 2020) adverte que, no negócio, o atendimento ao cliente é um dos aspectos mais importantes, sendo que o cliente é o principal objetivo do negócio, [...] que todo negócio deve ser voltado ao cliente, sendo que só permanecerá se o cliente estiver disposto a continuar comprando o produto ou serviço.

Outro aspecto considerado pelos clientes foi o preço justo, mencionado por 30% dos entrevistados. Isso mostra a importância de estabelecer uma relação adequada entre o valor

pago e a qualidade dos produtos e serviços oferecidos. Porém, é interessante notar que apenas 10% dos clientes mencionaram o tempo de espera no atendimento como um factor influente.

Surpreendentemente, nenhum cliente mencionou a disponibilidade do staff ou a capacidade de resposta às reclamações como factores influentes. Isso pode indicar que os clientes não tiveram experiências negativas significativas nesses aspectos ou que não consideram esses pontos como determinantes em sua rotina na pastelaria. O que é bom, pois segundo (Keller, 2012) o conceito de a gestão do relacionamento com o cliente ou Customer Relationship Management (CRM), parte da principalmente da premissa de que é de cinco até dez vezes mais caro obter um novo cliente do que reter os existentes, e que, o importante não é ter uma imensa carteira de clientes, mas ter uma boa base de clientes rentáveis.

Recomendações dos clientes

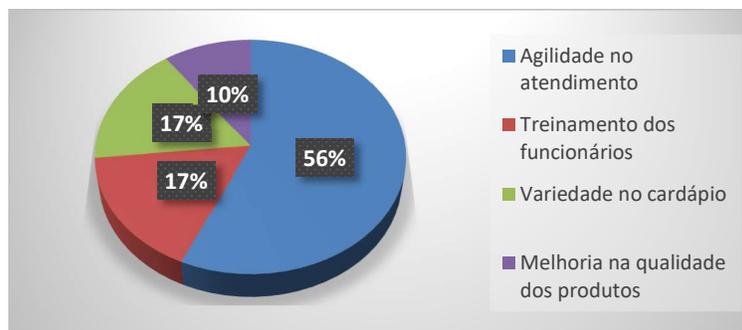


Gráfico 2: Recomendações dos clientes para a melhoria dos produtos e serviços prestados na Pastelaria e Gelados Alpino

A maioria dos entrevistados, representando 56% das respostas, recomendou melhorias na agilidade no atendimento. Isso indica a importância de otimizar os processos internos, reduzir o tempo de espera e garantir um serviço rápido e eficiente. A quando da nossa pesquisa foi possível observar 3 clientes que estivera a espera por alguém se dirigir a sua mesa por 7, 10 e 13 minutos, todos no período de manhã, imaginamos que foi por ser o horário de pico na pastelaria. Pois foi possível verificar mais demoras no atendimento mas abaixo de 5 minutos.

Outra recomendação mencionada por 17% dos clientes foi o treinamento dos funcionários. Investir na capacitação da equipe é essencial para garantir que todos os colaboradores estejam preparados e aptos a oferecer um atendimento de qualidade, atendendo às necessidades e expectativas dos clientes. O sucesso de qualquer estratégia empresarial, está ligado diretamente com um setor do qual tem a responsabilidade de fazer com que a empresa consiga uma ascensão, eles são o cérebro da instituição, os que pensam antes mesmo do problema aparecer (Paravidine, 2020).

Além disso, 17% dos entrevistados sugeriram uma maior variedade no cardápio. A diversificação dos produtos oferecidos pode atrair diferentes públicos e proporcionar opções mais amplas aos clientes, atendendo a diferentes preferências e restrições alimentares. Para Barros (1991, p.29) citado por (Paravidine, 2020), a realidade é um mercado competitivo, em que empresas, produtos e tecnologia são muito parecidas aos olhos dos clientes.

Por fim, 10% dos clientes recomendaram uma melhoria na qualidade dos produtos. Isso destaca a importância de manter um padrão elevado de qualidade em todos os itens oferecidos pela pastelaria e gelados. Desde os ingredientes utilizados até a apresentação final dos produtos, a excelência é fundamental para conquistar a satisfação dos clientes.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa aborda aspectos relacionados ao contributo da qualidade de atendimento para a atracção, retenção e fidelização dos clientes da Pastelaria e Gelados Alpino. Para tornar o estudo mais realista, foi realizada uma pesquisa referente ao período de Janeiro a junho de 2023. Analisando os dados, foi possível chegar as seguintes conclusões:

Olhando para o primeiro objectivo específico, a caracterização do processo de atendimento ao cliente na pastelaria e gelado Alpino, é possível notar no questionário, que a maior parte dos clientes classifica o atendimento da empresa objecto de estudo como excelente (50% dos inqueridos) e bom (23% dos inqueridos), assim como o caixa, que foi inquerido também classifica positivamente o atendimento, o que mostra uma certa satisfação dos clientes neste aspecto, porém, a empresa deve procurar melhorar uma vez que o excelente foi atribuído por metade dos clientes inqueridos, o que mostra que a outra metade ainda não está deslumbrado com o atendimento da empresa, e os restantes 27% classificam o atendimento da pastelaria como irregular. Em relação à disponibilidade dos funcionários para esclarecer as dúvidas dos clientes, a maioria dos entrevistados (73%) classifica a disponibilidade como boa. O gerente, entrevistado, descreve a disponibilidade dos funcionários como excelente, isso mostra que os funcionários estão prontos para ajudar e fornecer informações necessárias aos clientes, o que contribui para a satisfação e a confiança no estabelecimento, porém a este item, foi avaliado pelos clientes como boa, e não excelente. O que mostra que ainda se carece de algum trabalho neste ponto. Olhando para os factores arrolados, podemos descrever o atendimento neste estabelecimento como bom.

Indo ao segundo objectivo, onde é avaliada se a qualidade de atendimento influencia na atracção, retenção e fidelização dos clientes em específico na pastelaria e gelados Alpino, foi possível notar que a maior parte dos inqueridos (80%) diz que retoma a pastelaria pela qualidade de atendimento excelente, e os restantes 20% dos clientes inqueridos diz que

retoma á pastelaria pelo bom atendimento, que concide com a resposta dos caixa entrevistado. Quanto à capacidade de resposta às reclamações dos clientes, a grande maioria dos entrevistados (90%) avalia a capacidade da equipe como excelente, e o caixa entrevistado também compartilha da mesma opinião. Essa alta taxa de satisfação indica que a empresa está preparada para lidar com reclamações de forma eficiente, o que influencia positivamente a resolução de problemas e a fidelização dos clientes. A qualidade do atendimento na Pastelaria e Gelados Alpino tem um impacto significativo na recomendação do estabelecimento para amigos e familiares. A grande maioria dos entrevistados (93%) considera que a qualidade do atendimento é excelente nesse aspecto. A resposta do caixa não foi muito clara, mas demonstra preocupação neste aspecto, e a resposta dos clientes mostra uma boa situação. Isso mostra que um atendimento de qualidade resulta em recomendações positivas, o que contribui para o atracção de novos clientes e a fidelização dos existentes.

Olhando para os factores que influencia a retoma dos clientes á pastelaria e gelados Alpino, são destacados a qualidade dos produtos (com 34% dos inqueridos), o preço Justo (com 30% dos inqueridos), a simpatia dos funcionários (com 23% dos inqueridos) e o tempo de espera no atendimento (com 10% dos inqueridos), o que monstra que os clientes dão certa importância ao factor atendimento, mais quando aliados á boa qualidade do produto é preço justo, torna a marca ou negocio mais visível no mercado.

Olhando para os factores que levam os clientes a recomendar á pastelaria e gelados alpino aos outros clientes, ganhou destaque o factor agilidade no atendimento, com 56% dos inqueridos ficando evidente a influência positiva da qualidade de atendimento para a atracção, fidelização e retenção dos clientes.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Keller, P. K. (2012). *Administração de Marketing*. Brasil: Pearson.

Marcone, E. M. (2003). *Fundamentos da Metodologia Científica*. Sao Paulo: Atlas.

Monteiro, P. R. (2007). *Gestão de Marketing*. Belo Horizonte: New360.

Paravidine, E. D. (2020). A EXCELÊNCIA DO ATENDIMENTO AO CLIENTE COMO FATOR DIFERENCIAL NAS EMPRESAS. 19 Simpósio de TCC do CentroUniversitário ICESP, p. http://nippromove.hospedagemdesites.ws/anais_simposio/arquivos_up/documentos/artigos/92f399c6e1c31703e02876a208f51d06.pdf.

Silva, E. A., Prado, J., & Oliveira, &. J. (2005). *Gestão de Negócios*. Sao Paulo: Saraiva.

Vianna, C. T. (15 - Florianopoles de Janeiro de 2013). Slide Share a scribd company. Obtido em 09 de Maio de 2023, de Classificacao das pesquisas científicas: <https://pt.slideshare.net/cleversontabajara1/metodologia-cientfica-tipos-de-pesquisa-ultimate>.

da Silva, M. F., & Alfredo, S, E. (2023). Qualidade no atendimento como factor de atracção, retenção e fidelização dos clientes, um estudo na pastelaria e gelados alpino (2021 á Junho de 2023).