



Resumo de Projeto de Iniciação Científica e Tecnológica

1. Identificação do Trabalho

Título original do projeto	Nível de Satisfação dos clientes em relação aos vendedores na cidade de São Lourenço do Oeste - SC
Edital do projeto de pesquisa	EDITAL N° 23/2018/PROPPI/DAE - CHAMADA 2018.2
Título para caderno de resumos	Vivenciando na Prática a elaboração, aplicação e análise de uma pesquisa de satisfação dos clientes pelos alunos do curso Técnico em Vendas do IFSC Câmpus de São Lourenço do Oeste – SC.
Coordenador do projeto de pesquisa	Mariene Peres Morona
E-mail do Coordenador	mariene.morona@ifsc.edu.br
Autores	Janaine Rovêa, Maiara Cristina Krombauer Eckert, Monica Aparecida Tussi e Vinicius José Bortoluzzi
Palavras-chave	Pesquisa. Satisfação. Competências.

2. Resumo do Trabalho

Este projeto teve como objetivo geral desenvolver nos alunos as competências quanto a elaboração, aplicação e análise de uma pesquisa de satisfação dos clientes em relação aos vendedores na cidade de São Lourenço do Oeste. O projeto foi desenvolvido em várias etapas conforme definido no cronograma de atividades, tendo início com uma revisão bibliográfica de conceitos para a sistematização de um questionário, que foi elaborado, organizado e aplicado pelos discentes aos clientes do comércio lourenciano. Na sequência os dados foram organizados em uma planilha, na qual foi possível representar e analisar os resultados por meio da geração de gráficos. Neste contexto, os estudantes puderam articular os conhecimentos de algumas unidades curriculares do curso como por exemplo: técnicas de vendas, com destaque para os diferentes perfis de clientes e entendendo os verdadeiros motivos de compra; marketing: importância da pesquisa de marketing para conhecer o ambiente externo, público-alvo, comportamento do consumidor; informática: coleta, tabulação e elaboração de gráficos dos dados, possibilitando a análise e tomada de decisão; fundamentos da matemática: elaboração de gráficos com uso de porcentagens; projeto integrador: identificação e aplicação das técnicas e dos conhecimentos teóricos adquiridos durante o curso na prática profissional. As experiências e os conhecimentos proporcionados pelo desenvolvimento desta pesquisa oportunizaram aos alunos bolsistas não somente a execução da prática e dos saberes adquiridos, mas também gerar novas habilidades, aproximando cada vez mais a pesquisa, o ensino e a prática profissional. Além disso, proporcionou a capacitação dos discentes na utilização de ferramentas tecnológicas, bem como da prática de pesquisas e de geração e análises de dados. Outro fator importante foi que os resultados da pesquisa possibilitaram aos estudantes a identificarem possíveis fatores que estão diretamente relacionados ao perfil do vendedor e que podem interferir na satisfação dos clientes.

3. Referências Utilizadas no Trabalho

IBGE – **Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística**. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br>>. Acesso em: 06 de novembro de 2019.

GITOMER J. **A Bíblia de Vendas**: o livro definitivo de vendas. São Paulo, SP: M. Books do Brasil Editora Ltda, 2011.

KOTLER, Philip. **Marketing de A a Z e marketing de crescimento**: edição 2 em 1, 1 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2015.

_____, P.; KELLER, K.L. **Administração de Marketing**. 14. Edição. São Paulo, Pearson Education do Brasil, 2012.

LAS CASAS, A. L. **Excelência em Atendimento ao Cliente**. Atendimento e serviço ao cliente como fator estratégico e diferencial competitivo. São Paulo - SP: M. Books do Brasil Editora Ltda, 2012.

MAGALDI, S. Vendas 3.0: uma nova visão para crescer na era das ideias/- Rio De Janeiro, RJ : Elsevier, 2009.

NARDI S. **Atendimento de Sucesso:** Entenda o cliente e venda mais. Osasco, SP : Novo Século Editora, 2010.

SEBRAE. Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. **Sobrevivência das Empresas no Brasil. 2016.** Disponível em <https://m.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/sobrevivencia-das-empresas-no-brasil-relatorio-apresentacao-2016.pdf> . Acesso em: 01/10/2019.

SPIN Selling; RACKHAM, N. **Alcançando Excelência em Vendas:** Construindo Relacionamentos de alto valor para seus clientes. São Paulo, SP: M. Books do Brasil Editora Ltda, 2009.

4. Agradecimentos

A equipe do projeto agradece ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina – IFSC, pelo apoio recebido na forma de bolsas para discentes e servidores, viabilizando a execução das atividades do projeto de pesquisa.