

161

AVALIAÇÃO DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA ASSISTÊNCIA TÉCNICA DA EMPRESA SPENGLER S.A. – FILIAL CACHOEIRA DO SUL. *Tiéle Silveira da Rosa; Carin Prochnow; Samir Mahfuz Boustany.* (Curso de Administração da Universidade Luterana do Brasil – Campus Cachoeira do Sul).

Este trabalho foi elaborado tendo como objetivo a avaliação do nível de satisfação dos clientes usuários dos serviços de assistência Técnica da Empresa Spengler S.A., revenda autorizada Volkswagen na cidade de Cachoeira do Sul. Numa época em que as empresas estão cada vez mais competitivas é de extrema importância conhecer os percentuais de aceitação dos produtos e serviços oferecidos e comercializados pelas mesmas. A pesquisa desenvolveu uma metodologia que começou com a identificação do problema da pesquisa. Em seguida, foi elaborado o instrumento de levantamento de dados, consistindo este em um questionário com perguntas fechadas a respeito dos principais itens do serviço de assistência técnica. A etapa seguinte foi a coleta dos dados. Nesta, foi separada uma amostra de 82 clientes da empresa que foram entrevistados por telefone. Os dados coletados foram tabulados e analisados e em seguida foram elaborados os gráficos e tabelas contendo os principais resultados da análise. No relatório da pesquisa estão relacionados os percentuais de aceitação dos principais itens da assistência técnica da empresa, indicando os pontos fortes e também, aqueles que devem ser melhorados.