

# QUALIDADE NO ATENDIMENTO A CLIENTES : PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES DO BANCO DO BRASIL SETOR DE CREDITO AGENCIA BETIM/MG

**Priscila Keila da SILVA<sup>1</sup>, Sheldon WILLIAM<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Estudante de administração - Administração / UninCor - email :[priscila.keila@ig.com.br](mailto:priscila.keila@ig.com.br)

<sup>2</sup>Orientador e professor do Curso de Administração - Administração / UninCor - e-mail [prof.sheldon.william@unincor.edu.br](mailto:prof.sheldon.william@unincor.edu.br)

**Palavras-chave: Atendimento, Marketing de Serviços, Escala SERVQUAL**

## RESUMO

Sabe-se que atualmente as organizações que prestam serviços devem primar pela qualidade de seus produtos e serviços, na perspectiva de satisfazer os clientes, o que leva as empresas buscar maior competitividade portanto desenvolver maior capacidade no cenário desafiador de constante mudança. O desafio da excelência no mercado bancário deve ser constante pois existe similaridade dos produtos ofertados a forma de gerar vantagem competitiva gerando valor ao cliente. O presente estudo abordou a qualidade do serviço de atendimento prestado por servidores de uma agencia do bancária em Betim . O presente estudo analisou o a percepção dos colaboradores através da escala SERVQUAL adaptada a metodologia de grupo focal . A metodologia é foi realizada através da interação de um grupo composto por 06 participantes, o que compõe 10 % do quadro da agencia, cujo objetivo foi lançar tópicos estruturais compostos na escala SERVQUAL para medir os parâmetros da qualidade do atendimento na percepção do colaborador. A pesquisa procurou identificar qual grau de importância das cinco dimensões que estruturam o modelo : tangibilidade, confiabilidade, presteza, garantia, empatia . A percepção do colaborador sobre o atendimento foi considerada como boa as dimensões na escala SERVQUAL ligadas a confiabilidade foram discutidas e alguns itens decorrentes de atendimento foram considerado regulares pois os prazos de contratos são entregues conforme prometido. Sobre o item garantia os funcionários informaram possuem segurança e conhecimento para dar informações aos clientes , sobre o item empatia os funcionários alegam que buscam perceber as necessidades individuais para atender de maneira personalizada cada cliente. A busca pela excelência no atendimento e personalização para entendimento da necessidade é desafio para as empresas não basta ouvir o cliente, mas entender suas reais necessidades para atribuir no processo de atendimento , valor percebido.