

Serviços em supermercados: o que os clientes e os gerentes percebem?

Leandro Condeixa de Araujo¹
Denise Franca Barros²

O varejo supermercadista brasileiro está em plena expansão, tendo sido responsável em 2015 por aproximadamente 5,3% do PIB Brasileiro e empregando cerca de 4 milhões de pessoas em todo o país, de forma direta ou indireta. Com esse cenário de crescimento, prosperidade e robustez do setor supermercadista, poderia se esperar que seus serviços fossem considerados, ao menos, satisfatórios por parte dos consumidores, o que, aparentemente, não se reflete na realidade. Este trabalho teve como objetivo principal buscar compreender como os clientes e os gerentes de supermercado entendem a qualidade dos serviços prestados pelos funcionários de linha de frente, por meio da comparação da posição de ambos os grupos de sujeitos quanto ao fenômeno estudado, e do aprofundamento da compreensão das dimensões da qualidade em serviços em supermercados. Foi realizada uma revisão na literatura disponível acerca dos temas relacionados e, para alcançar os objetivos do trabalho, realizou-se uma pesquisa qualitativa, através de entrevistas com clientes e gerentes de supermercado, buscando compreender detalhadamente seu entendimento sobre a qualidade dos serviços prestados pelos funcionários de linha de frente, por meio do cruzamento dos resultados de ambos os grupos de sujeitos. Como resultado, identificamos cento e cinquenta itens de qualidade que o cliente percebe como reflexo do trabalho da equipe de linha de frente de supermercado e pudemos compará-los com o entendimento dos gerentes que se apresentou de forma bastante semelhante. Com esses itens identificados, pudemos aprofundar um pouco mais a compreensão das dimensões da qualidade de serviços em supermercados, percebendo um destaque para a tangibilidade, comunicação, confiança/confiabilidade e cortesia.

Palavras-chave: Varejo; Supermercados; Marketing de serviços; Dimensões da qualidade de serviços.

¹ Mestre em Administração pela Universidade Unigranrio. E-mail: lcondeixa@uol.com.br

² Docente do programa de Pós-Graduação em Administração da Unigranrio