

Aplicação da Matriz Importância X Desempenho: Um Estudo de Caso em uma Academia.

Tálya Hercília Dantas da Silva¹; Larissa dos Santos Rodrigues²
Altina Silva Oliveira Dionisio³

¹ Estudante - Universidade Iguçu- Campus V; ² Estudante - Universidade Iguçu –
Campus V; ³ Professora -Universidade Iguçu- Campus V
*talyahercilia@hotmail.com

Resumo: Avaliar o desempenho de um estabelecimento é de vital importância para sua sobrevivência no mercado. O uso de ferramentas específicas de avaliação torna os resultados mais eficazes. Dessa forma, o presente artigo deseja implementar um estudo de Matriz de Importância x Desempenho em uma academia Noroeste Fluminense, com o objetivo de avaliar o grau de satisfação de seus clientes em comparação aos seus concorrentes. Para isso o trabalho contará com uma coleta de dados através de um questionário online que será dividido em cinco perguntas visando os objetivos de desempenho (qualidade do serviço apresentado, rapidez no atendimento, flexibilidade nos equipamentos, credibilidade/confiabilidade da empresa e o custo benefício do serviço). Posteriormente os dados serão interpretados e identificados quais critérios são ganhadores de pedidos, qualificadores de pedidos e os menos importante. Como resultado espera-se poder auxiliar a academia na tomada de decisão, além de identificar o que deve ser melhorado em seu atual desempenho para se adequar ao mercado que está inserida.

Palavras-Chave: Qualidade. Flexibilidade. Custo.

Instituição de fomento