

“Tal como a beleza está nos ‘olhos’ de quem a vê, a qualidade está na mente do consumidor”

A qualidade deve preencher as necessidades dos consumidores e ser apresentado a um preço competitivo, pois o produto/serviço mesmo que esteja dentro dos requisitos, ele tem de satisfazer o consumidor.

A ferramenta SERVQUAL serve para medir a qualidade do serviço através da comparação entre expectativas antes da compra e as percepções pós-Compra.

Tangibilidade - às instalações físicas, a aparência do pessoal,

☐ Fiabilidade-alude à consistência. O atendimento ser sempre atencioso no momento de

☐ Responsabilidade refere-se à disposição e a rapidez dos empregados para iniciarem o serviço

☐ Segurança diz respeito à habilidade em transmitir confiança, estarem protegidos de riscos, perigos ou perdas.

☐ Empatia traduz-se na capacidade dos colaboradores fornecer uma atenção individualizada.

A comunicação boca-a-boca e as intenções de compras futuras são e estão baseadas em como e quanto o serviço alcançou as expectativas do cliente.

Qualidade é o grau de utilidade esperado ou adquirido de qualquer coisa, verificável através da forma e dos elementos constitutivos do mesmo e pelo resultado do seu uso.[1] A palavra "qualidade" tem um conceito subjetivo que está relacionada com as percepções, necessidades e resultados em cada indivíduo. Diversos fatores, como a cultura, modelos mentais, tipo de produto ou serviço prestado, necessidades e expectativas influenciam diretamente a percepção da qualidade.

Tem de ser definido de forma clara e objetiva. Isso significa que a empresa deve apurar quais são as necessidades dos clientes e, em função destas, definir os requisitos de qualidade do produto

Qualidade em relação a produtos e/ou serviços, há várias definições para qualidade, como o produto estar em conformidade com as exigências dos clientes, ter valor agregado, algo que produtos similares não possuem, relação custo/benefício etc.

A qualidade de um produto depende da forma como este responde às preferências do cliente. Também se pode dizer que a qualidade significa fornecer/oferecer valor ao cliente, consumidor ou utilizador.

A qualidade de serviço é percebida como um conceito unidimensional, por meio de vários fatores, o conceito de qualidade de serviço pode ser tido em cinco dimensões maiores, e são elas: confiabilidade, presteza, cortesia, empatia e tangibilidade.

"é a capacidade que uma experiência ou qualquer outro fator tenha para satisfazer uma necessidade, resolver um problema ou fornecer benefícios a alguém".

Quem determina se um serviço é de qualidade é o cliente. Se estiver de acordo com as suas expectativas é considerado de qualidade.