



OS DOZE PASSOS PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS HONDA: UMA ANÁLISE DE CASO NA VIA PASSOS - CONCESSIONÁRIA HONDA DE TRÊS PASSOS/RS.¹

Leila Adriana Duarte², Jonas Laércio Graffunder³, Lia Micaela Bergmann⁴, Fernanda Pasqualini⁵. UNIJUI

Este estudo tem como objetivo avaliar e diagnosticar as ferramentas de qualidade utilizadas no processo de atendimento ao cliente na prestação de serviços de revisão/manutenção de motocicletas, com base nos princípios da Gestão da Qualidade. Buscou também demonstrar a importância e a excelência no atendimento ao cliente na prestação de serviços e discorre sobre o assunto por meio de duas abordagens: a primeira com enfoque conceitual e a segunda com enfoque prático. A organização tomada como estudo foi a Via Passos Veículos Ltda. - Concessionária Autorizada Honda, localizada na cidade de Três Passos/RS. A empresa atua no comércio de varejo de motocicletas novas e usadas. Presta também serviços de manutenção e reparos dos mesmos veículos e atua ainda no comércio de peças e acessórios. Para tanto foi realizado um estudo de caráter exploratório, uma pesquisa documental e um estudo de caso. Como apoio as análises práticas foi realizado uma abordagem de revisão da literatura, onde foram resgatados conceitos e concepções referentes a serviços e gestão da qualidade. A coleta de dados foi realizada através de observações diretas, bem como de relatos de funcionários, gerentes da organização e também através de pesquisa bibliográfica. Neste sentido, pode-se concluir que a organização estudada consegue aplicar as ferramentas de gestão da qualidade já estabelecidas pela marca HONDA a todas as suas concessionárias autorizadas com êxito e sucesso, conseguindo com isso um bom desempenho na prestação de seus serviços e garantindo a satisfação de seus clientes e usuários.

¹ Trabalho de Pesquisa realizado no Componente Curricular de Administração da Produção e e Operações II, do Curso de Administração da UNIJUI

² Acadêmica do Curso de Administração da UNIJUI

³ Acadêmico de Administração da UNIJUI

⁴ Acadêmica do Curso de Administração da UNIJUI

⁵ Professora do Componente Curricular de Administração da Produção e Operações II, do Curso de Administração da UNIJUI