

Guia de Gestão da Experiência do Cliente: Oferecendo Experiências Satisfatórias durante a Prestação de Serviços de Design Gráfico e no Pós Venda

José Luiz Cercal Lazzaris

59º Defesa - 10 de dezembro de 2019

Membros da Banca Examinadora:

Profa. Dra. Adriane Shibata Santos (Orientadora/UNIVILLE)

Prof. Dr. Danilo Corrêa Silva (Coorientador/UNIVILLE)

Profa. Dra. Giselle Schmidt Alves Diaz Merino (UDESC)

Prof. Dr. Victor Rafael Laurenciano Aguiar (UNIVILLE)

Prof. Me. Elcio Ribeiro da Silva (UNIVILLE)

Resumo:

Em sua maioria, os projetos de design possuem interação entre cliente e prestador de serviço. As competências de cada parte durante os projetos nem sempre são claras, gerando conflitos. De acordo com estas afirmações, o tema desta pesquisa abrange o processo de atendimento ao cliente, as expectativas relativas a este processo e a gestão da qualidade do atendimento e dos resultados do projeto. Visa ainda estabelecer a participação do cliente e dos profissionais em cada etapa projetual, determinando os pontos de contato e pontos de interação na jornada do serviço. Considerando estes itens, o problema que orienta a pesquisa é: como melhorar a experiência e satisfação de clientes nas jornadas de serviços em projeto de design gráfico? Essa pesquisa tem como objetivo a elaboração de um guia voltado para o atendimento e satisfação do cliente, identificar como o cliente define qualidade e satisfação em serviços de design, mapear o serviço de design, processo, fluxo, etapas e interações, identificar os pontos de contatos e as fragilidades e potencialidades do atendimento, visando garantir uma experiência positiva com os serviços de design gráfico. Para garantir o atendimento dos objetivos, a pesquisa valeu-se de questionário online, entrevistas contextuais, observação presencial assistemática e questionário de avaliação e satisfação com os projetos, valendo-se de ferramentas do Design de Serviço e de medidores de qualidade. Como resultado, foi gerado um Guia que possibilita a estruturação do atendimento ao cliente, através de etapas, passos, pontos de contato, departamentos e ações do atendimento, possibilitando assim, a geração de uma experiência satisfatória com o projeto de design gráfico de desenho de marca. A avaliação do uso do Guia, na agência experimental da universidade, demonstrou-se adaptável, útil e funcional, gerando valor agregado ao atendimento do cliente e uma experiência satisfatória com o processo todo, contribuindo assim, com a melhoria da experiência de prestação de serviços em design gráfico.

Palavras-chave: Design de Serviço, Experiência do Cliente; Gestão do Atendimento, Satisfação do Cliente, Design Gráfico.