

## RESUMO

Atualmente, a concorrência é acirrada, e atingir a satisfação dos clientes é o propósito comum a todas as empresas. Para que isso ocorra, primeiramente, é preciso que se conheçam quais são as necessidades e expectativas dos consumidores. A concorrência aumenta as perspectivas dos clientes em relação ao produto ou serviço que necessitam. Desta maneira, direcionar a empresa para a satisfação dos clientes significa entender o comportamento do mercado do ponto de vista do próprio cliente, conhecendo os valores que mais contam em relação aos produtos oferecidos. Portanto, para uma empresa se manter viva no mercado e com um diferencial competitivo, não basta apenas executar serviços e efetuar vendas, ela deve ofertar qualidade aos seus clientes. Considerando esse contexto, esta pesquisa analisou a qualidade dos serviços oferecidos pelo Magazine Luiza de Mamanguape – PB, focando principalmente no atendimento ao cliente, e por meio desta análise foi possível sugerir melhorias no atendimento e identificar estratégias de fidelização de clientes. O estudo se baseou em pesquisas bibliográficas, observações e a aplicação de questionário estruturado aos clientes, que foi respondido por 180 pessoas, no mês de junho de 2014. Observou-se com a análise dos dados que a empresa tem como pontos positivos, que clientes confiam na empresa e por isso voltam a procurá-la. Embasando-se pelos resultados da pesquisa pode-se verificar que os clientes encontram-se satisfeitos com o atendimento de uma forma geral, mas que ainda há alguns pontos que necessitam ser melhorados, principalmente no que tange a variedade dos produtos ofertados. E por fim, conseguiu-se identificar as estratégias de marketing de maior receptividade pelos clientes.

**Palavras-Chave:** Satisfação do cliente, qualidade no atendimento, Fidelização.