

PESQUISA CLIENTE OCULTO – FEIRAS DE GOIÂNIA – GO

O objetivo principal deste estudo será investigar o segmento de feiras em Goiânia, visando conhecer o atendimento prestado aos seus clientes e de que modo esse atendimento é capaz de gerar vantagens competitivas frente aos demais concorrentes. A metodologia empregada será por meio da pesquisa de tipo exploratória, pesquisa bibliográfica e o estudo de campo. A técnica de coleta de dados da pesquisa de campo se dará por meio do método de cliente oculto, cujo preenchimento dos itens ocorrerá após visita “in loco” nas feiras. A abordagem do estudo será qualitativa. A partir da pesquisa de cliente oculto será possível, por meio da classificação de itens específicos de cada tipo de serviço, bem como de diferenciais competitivos oferecidos pelos mesmos, estabeleceremos relação entre o grau de satisfação dos clientes das feiras com as vantagens competitivas geradas por cada feira no mercado. Ao final das análises pretende-se identificar pontos positivos e negativos de cada uma das feiras visitadas e assim destacar a melhor e pior gestão. A pesquisa pretende proporcionar uma análise mais profunda, uma vez que permitira uma interação do pesquisador com o ambiente e trabalhadores das feiras pesquisadas durante a prestação de serviço. As feiras a serem pesquisadas pelos alunos de Marketing são a Feira da Lua e a Feira Hippie e para os alunos de Gestão Comercial ficam estabelecidas a Feira do Sol e do Cerrado. A pesquisa é individual e deve ser entregue na Faculdade Cambury em horário de aula no dia **21/06/2018** em envelope lacrado com seu nome completo, e-mail para envio do seu certificado de participação (20 horas) seja encaminhado pelo Observatório do Turismo do Estado de Goiás.

Obs: anexar 4 fotos ao relatório

Feira da Lua, Onde: Praça Tamandaré, St. Oeste - Acontece: Aos sábados tarde e noite

Feira Hippie, Onde: Praça do Trabalhador, St. Norte Ferroviário – Acontece aos domingos manha e tarde
--

Feira do Sol, Onde: Praça do Sol, St. Oeste – Acontece aos domingos a tarde e a noite.

Feira do Cerrado Culturas Tradicionais Preservadas, Onde: Rua 72, Parque da Criança – atrás do Estádio Serra Dourada. Acontece todos os domingos das 9 as 13h00
--

Curso: _____ .Pesquisador: _____

Feira: _____ .Data da Pesquisa: _____

1. Assinale de acordo com suas impressões:

	Ótimo 5	Bom 4	Razoável 3	Ruim 2	Péssimo 1	Não se aplica
Local da Feira						
Acesso/ vias						
Sinalização/vias						
Acessibilidade / PCD						
Estacionamento						
Seguranças na feira						
Policiamento na feira						
Estrutura da feira						
Disposição das barracas						
Limpeza da Feira						
Higiene das barracas de alimentação						
Banheiros						
Variedade de Produtos						
Apresentação dos produtos						
Qualidade dos Produtos - vestuário						
Qualidade dos produtos - alimentos e bebidas						
Qualidade dos produtos- artesanato						
Preço dos produtos						
Avaliação geral da Feira						

2. No que se refere ao atendimento:

2.1 Tempo que permaneceu esperando o atendente:

_____ minutos.

- () sim () não - **Cumprimentou o cliente com um sorriso**
- () sim () não - **Se prontificou a ajuda-lo**
- () sim () não - **fez no mínimo uma pergunta adicional para ajudar o cliente**
- () sim () não - **mostrou ao cliente alternativas de produto**

sim não - **mostrou ao cliente produtos adicionais**

sim não - **foi cortês até o fim**

sim não - **tinha boa aparência**

2.2 Comentários:

3. No que se refere aos preços, serviços e facilidades:

sim não - Trabalham com cartão de crédito ou débito

sim não - Preço competitivo

3.1 Comentários:

4. Críticas (pontos fracos):

5. Elogios (pontos fortes):

6. Sugestões:
