Faculdade Paraíso do Ceará – FAP

Curso: Administração de Empresa

Disciplina: Estratégia Empresarial

Professor: Anderson Ramom

DIAGNÓSTICO

**Pet Shop Bicho Amigo**

06/2015

DIAGNÓSTICO

**Pet Shop Bicho Amigo**

Aluno: Cicero Vicerlânio

SUMÁRIO

[HISTÓRIA 4](#_Toc420482369)

[MISSÃO 4](#_Toc420482370)

[VISÃO 4](#_Toc420482371)

[VALORES 4](#_Toc420482372)

[ORGANOGRAMA 6](#_Toc420482373)

[FLUXOGRAMA HORIZONTAL DE PROCESSO: Atendente 7](#_Toc420482374)

[QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO 8](#_Toc420482375)

[ATENDIMENTO 10](#_Toc420482376)

[CRÍTICAS E/OU SUGESTÕES 12](#_Toc420482377)

[CONCLUSÃO 13](#_Toc420482378)

[REFERÊNCIA 14](#_Toc420482379)

# HISTÓRIA

O *Pet Shop Bicho Amigo* está no mercado a pouco mais de um ano, mas já está em ampliação em decorrência da sua boa aceitação por parte do seu público alvo.

A empresa surgiu da necessidade que a região tinha de um pet shop diferenciado, no sentido de atendimento especializado, produtos diferenciados e o seguimento de tratamentos de super luxo para o animal.

# MISSÃO

Proporcionar aos apaixonados por pets um lugar que possua uma completa e variada linha de produtos e serviços de alto padrão, oferecendo ambiente agradável e atendimento profissional diferenciado que traga conforto, carinho, e dedicação aos animais e confiança ao seu proprietário e à sociedade.

# VISÃO

Ser reconhecida no mercado pet como empresa completa que atende todas as necessidades dos bichos, promovendo a saúde e o bem estar deles e de seus proprietários.

# VALORES

* **Ética** – Ser íntegro e transparente em todas as relações: colaboradores, fornecedores e clientes.
* **Respeito** – Aos animais, proprietários, aos colaboradores, fornecedores e ao meio ambiente.
* **Responsabilidade Social e Ambiental** – Orientação das pessoas para uso consciente dos insumos e da saúde animal contra as doenças de zoonoses.
* **Excelência** – em atendimento para contínua melhoria dos serviços oferecidos.

# ORGANOGRAMA

# FLUXOGRAMA VERTICAL DE PROCESSO: Atendente

INÍCIO

Cliente Entra na Loja

Atendente o Aborda

Serviço

Produto

Interesse do Cliente

Atendente Explica os Serviços

Atendente Mostra os Produtos

Realizar Serviço?

Não

Sim

Venda Realizada?

Sim

Não

Fecha a

Venda

Atendente Preenche a Ficha e encaminha o animal pro setor

Entrega o

Produto

Recebe o

Pagtº

Animal está Pronto

Cliente vai

Buscar

Motorista vai Deixar

Recebe

O Pagtº

Cliente Vai

Embora

FIM



# QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| NOME: |  |  | TEL.: |  |

1. GÊNERO:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Masculino |  |  | Feminino |  |

1. ESCOLARIDADE:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Fundamental |  |  | Superior Incompleto |  |
|  |  |  |  |  |
| Médio |  |  | Superior Completo |  |

1. IDADE:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Até 25 anos |  |  | 26 à 35 anos |  |  | 36 à 45 anos |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| 46 à 55 anos |  |  | Acima de 55 anos |  |  |  |  |

1. RENDA FAMILIAR MENSAL:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Até 1.500 reais |  |  | 1.501 à 3.000 reias |  |  | 3.001 à 8.000 reias |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8.001 à 15.000 reias |  |  | Acima de 15.000 reais |  |  |  |  |

1. FREQUÊNCIA COM QUE UTILIZA OS SERVIÇOS DO PETSHOP BICHO AMIGO:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Primeira vez |  |  | Uma vez por mês |  |
|  |  |  |  |  |
| Duas vezes por mês |  |  | Mais de duas vezes por mês |  |

1. RAÇA DO ANIMAL:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Bulldog |  |  | Yorkshire |  |  | Poodle |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| Shih-tzu |  |  | Lulu da Pomerania |  |  | Outros |  |

1. RAÇÃO DE SUA PREFERÊNCIA? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. QUAL O SERVIÇO MAIS UTILIZADO:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Tosa/Banho |  |  | Banho |  |  | Carrapaticida |  |  | Vestuário |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Brinquedos |  |  | Ração |  |  | Outros |  |  |  |  |

1. CIRCULE A NOTA CORRESPONDENTE AO ATENDIMENTO DO FUNCIONÁRIO:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Péssimo | Ruim | Regular | Bom | Ótimo |

1. CIRCULE A NOTA CORRESPONDENTE AO SERVIÇO REALIZADO:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Péssimo | Ruim | Regular | Bom | Ótimo |

1. CIRCULE A NOTA CORRESPONDENTE AO DELIVERY:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Péssimo | Ruim | Regular | Bom | Ótimo |

1. CRÍTICAS E/OU SUGESTÕES SOBRE O PETSHOP BICHO AMIGO:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

#

# ATENDIMENTO

1ª Pesquisa

Ao analisar o item citado, pode-se concluir que os clientes encontram-se muito satisfeito com o atendimento do funcionário, onde se pode observar que apenas 1,96% dos clientes que responderam ao questionário, afirmaram ter tido um atendimento regular, sobrando um total de 98,04% afirmam que o atendimento é ótimo ou bom.

2ª Pesquisa

# CRÍTICAS E/OU SUGESTÕES

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 1ª PESQUISA | 2ª PESQUISA |
| Frequência | % | Frequência | % |
| Atendimento ao Cliente | 1 | 1,96 |  |  |
| Sala de Espera | 3 | 5,88 |  |  |
| Diversidade de Ração | 2 | 3,92 |  |  |
| Dificuldade de Estacionar | 2 | 3,92 |  |  |
| Falta de Produto | 1 | 1,96 |  |  |
| Wifi | 1 | 1,96 |  |  |
| Sem Críticas / Sugestões | 41 | 80,39 |  |  |
| TOTAL | 51 | 100,00 |  |  |

1ª Pesquisa

Para o item das críticas e/ou sugestões, os inquiridos citaram alguns tópicos em especial, como a falta de uma sala de espera, serviço de wifi, maior diversidade de rações e em especial, a dificuldade em estacionar, já que o pet shop localiza-se no centro da cidade.

Vale a pena ressaltar que a grande maioria dos clientes (80,39%) não opinou ou criticou a empresa.

2ª Pesquisa

# CONCLUSÃO

# REFERÊNCIA