

## ANÁLISE DA PERCEPÇÃO SIMBIÓTICA DOS USUÁRIOS DO SALÃO JÂNEA BESSA

*Francisca Francisca Jânea de Bessa, Edivaldo Rabelo de Menezes, Washington Sales do Monte, Márcia Janiele Nunes da Cunha Lima*

### RESUMO

Para nortear o gerenciamento da percepção dos clientes sob um determinado serviço e de sua respectiva qualidade, é necessário cercar-se de informações advindas dos próprios clientes para uma dedução posterior. Um dos modos de se obter essas informações é buscando compreender o olhar do consumidor sob todas as variáveis inclusas no serviço ofertado, incluindo aquelas que ajudam a tangibilizá-lo. O presente trabalho tem como objetivo analisar as percepções dos clientes do Salão Jânea Bessa, localizado na cidade de Pau dos Ferros – RN, no que se refere às variáveis inclusas nos serviços ofertados pelo estabelecimento e a força que essas percepções têm como determinante para um possível retorno ao local. Com a aplicação de uma pesquisa quantitativa, de caráter descritivo-exploratório, e fundamentando-se a partir de uma literatura já consagrada, utilizou-se um questionário com perguntas fechadas para coletar os dados e o programa *Microsoft Excel* (versão 2010) para a elaboração dos gráficos e tabelas que elucidam os resultados da pesquisa. O estudo revelou que os clientes do Salão Jânea Bessa possuem uma percepção sob o estabelecimento favorável à imagem da empresa e que o fato deles se mostrarem altamente satisfeitos com os serviços prestados é determinante para garantir um retorno ao local.

**Neste artigo tivemos uma invasão no site onde destruiu este artigo, por isso estamos aos poucos corrigindo. Agradecemos a ajuda dos autores ou que tenha uma copia deste artigo para que possamos substitui-lo pelo original, por favor enviar para**

**E-mail: [patriciomaracaja@gmail.com](mailto:patriciomaracaja@gmail.com)**