

5.1.5 Renda mensal familiar

Tabela 5 - Renda mensal familiar

Renda mensal familiar	Frequência	Percentual
1 salário mínimo	2	2%
2 a 3 salários mínimos	6	6%
4 a 5 salários mínimos	25	25%
6 a 7 salários mínimos	48	48%
Acima de 8 salários mínimos	19	19%
Total de Observações	100	100%

Fonte: Dados da amostra

A motocicleta é um bem relativamente oneroso, a Gran Moto Honda possui um acervo com valores variados, que atende diferentes classes sociais. Através da pesquisa constatou-se que a maioria dos clientes entrevistados possui um alto poder aquisitivo, cerca de 67% possui um renda familiar de 6 a 8 salários mínimos, o que demonstra o interesse dos consumidores pelos modelos esportivos e importados, relativamente mais caros.

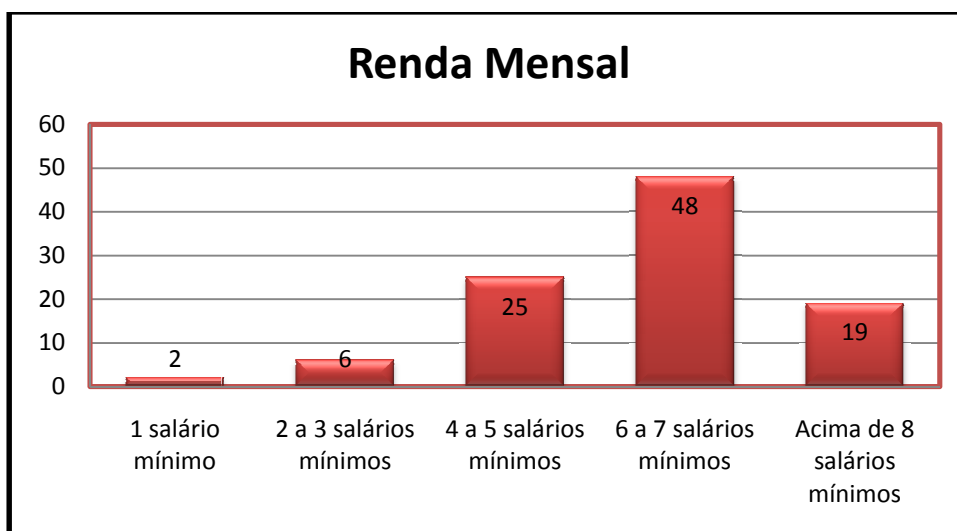


Gráfico 5 - Renda mensal familiar

Fonte: Dados da Amostra

5.1.6 Profissão

Tabela 6 – Profissão

Profissão	Frequência	Percentual
Autônomo	9	9%
Aposentado	33	33%
Comerciário	25	25%
Funcionário Público	16	16%
Outros	17	17%
Total de Observações	100	100%

Fonte: Dados da amostra

Pode-se constatar através da pesquisa que 33% dos clientes entrevistados foi composta por aposentados e 25% por comerciários, totalizando assim mais que a metade da amostra, cerca de 58%. Este fato se deve as facilidades encontradas no financiamento das motocicletas e nos processos de compra de mercadorias, realizadas através de boletos bancários e promissórias.

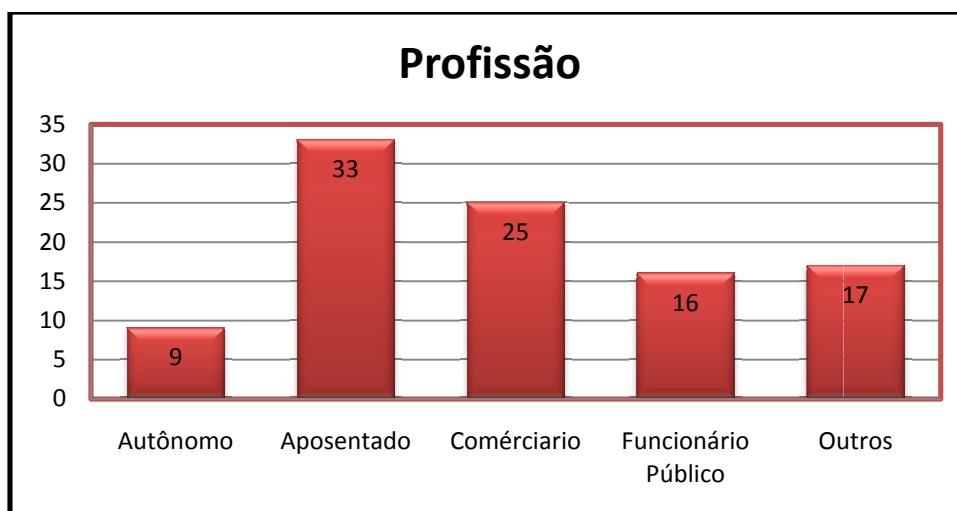


Gráfico 6 – Profissão

Fonte: Dados da Amostra

5.1.7 Motivos que levaram a tornar-se cliente da concessionária

Tabela 7 - Motivos que levaram a tornar-se cliente da concessionária

Motivos	Freqüência	Percentual
Atendimento	12	12
Preço	9	9
Qualidade da marca - HONDA	57	57
Tradição	8	8
Outros	14	14
Total de Observações	100	100%

Fonte: Dados da Amostra

Embora o valor das motocicletas vendidas pela Gran Moto Honda seja superior ao das concorrentes, ou seja, apenas 9% da amostra declarou como sendo o preço o motivo que o levou a ser cliente da concessionária. Há várias décadas no mercado, fica evidenciado através do gráfico abaixo que a alta qualidade da marca HONDA no ramo de motocicletas é fator decisivo na decisão de compra dos entrevistados, englobando 57%.

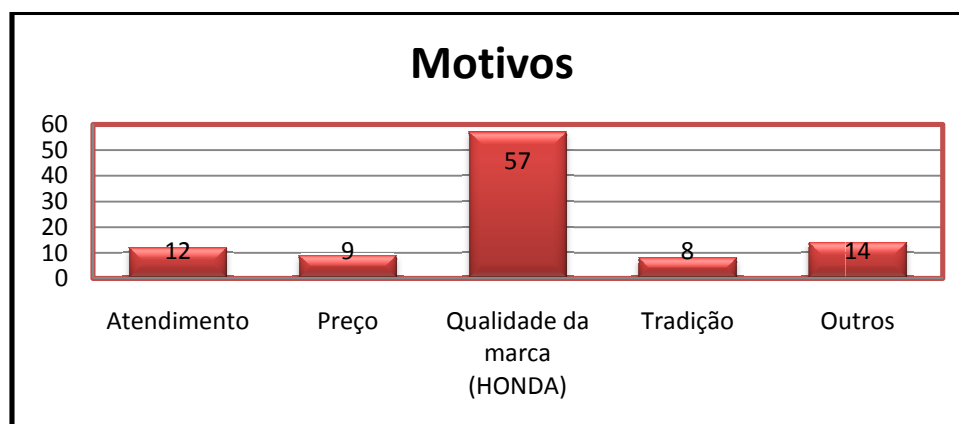


Gráfico 7 - Motivos que levaram a tornar-se cliente da concessionária

Fonte: Dados da Amostra

5.1.8 Tempo médio de relacionamento com a concessionária

Tabela 8 – Tempo que é cliente da concessionária

Tempo que é cliente da concessionária	Frequência	Percentual
0 a 1 ano	37	37%
2 a 4 anos	14	14%
5 a 7 anos	19	19%
8 a 10 anos	16	16%
Acima de 10 anos	14	14%
Total de Observações	100	100%

Fonte: Dados da amostra

Nesta avaliação, podemos perceber que os clientes com tempo de relacionamento com a concessionária de 0 a 1 ano compõem a maior fatia da amostra, ou seja, os clientes novos, totalizando 37%.

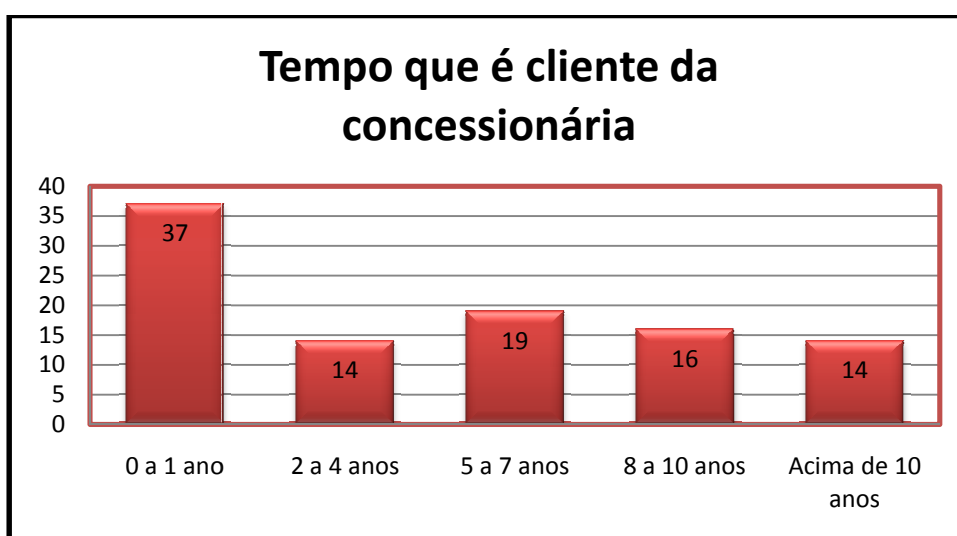


Gráfico 8 - Tempo que é cliente da concessionária

Fonte: Dados da Amostra

Clientes com tempo equivalente de 2 a 10 anos representam quase a metade, cerca de 49% e 14% representam o clientes com mais de 10 anos de empresa, geralmente fazem parte de grupo tradicionais de motociclistas.

5.1.9 Periodicidade de visita a concessionária

Tabela 9 - Periodicidade de visita a concessionária

Periodicidade	Frequência	Percentual
Raramente	42	42%
Uma vez por semana	13	13%
Mais de uma vez por semana	8	8%
Uma vez por mês	26	26%
Mais de uma vez por mês	11	11%
Total de Observações	100	100%

Fonte: Dados da amostra

Com base nos dados apresentados na tabela acima que indica a periodicidade com que os clientes frequentam a concessionária, pode-se concluir que a maioria dos clientes, raramente frequentam a concessionária (42%). Este comportamento é bastante comum, pois estes clientes costumam se dirigir a concessionária apenas na compra da motocicleta.

Em segundo lugar ficaram os clientes que visitam a loja uma vez por mês (26%), em consequência das revisões que devem ser realizadas periodicamente no bem e aqueles que vistam a concessionária com mais frequência correspondem a funcionários e proprietários de revendas de motocicletas e acessórios.

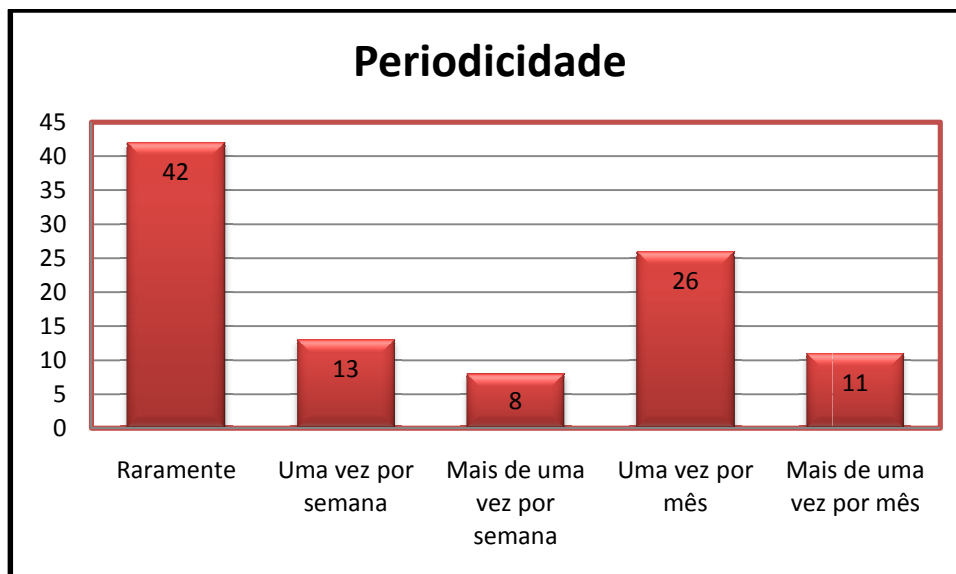


Gráfico 9 - Periodicidade de visita a concessionária

Fonte: Dados da Amostra

5.1.10 Pontos fortes da concessionária

Tabela 10 - Pontos fortes da concessionária

Pontos fortes	Freqüência	Percentual
Atendimento	4	4%
Localização	3	3%
Qualidade da marca (HONDA)	66	66%
Tradição no mercado	21	21%
Outros	6	6%
Total de Observações	100	100%

Fonte: Dados da Amostra

De acordo com os dados da tabela obtidos através da entrevista individual 4% da amostra apontou atendimento como ponto forte e 3% a localização da concessionária.

E como já era de se esperar a grande maioria dos clientes entrevistados na declarou como ponto forte da Gran Moto a qualidade e a tradição da marca HONDA no mercado, totalizando 87%.

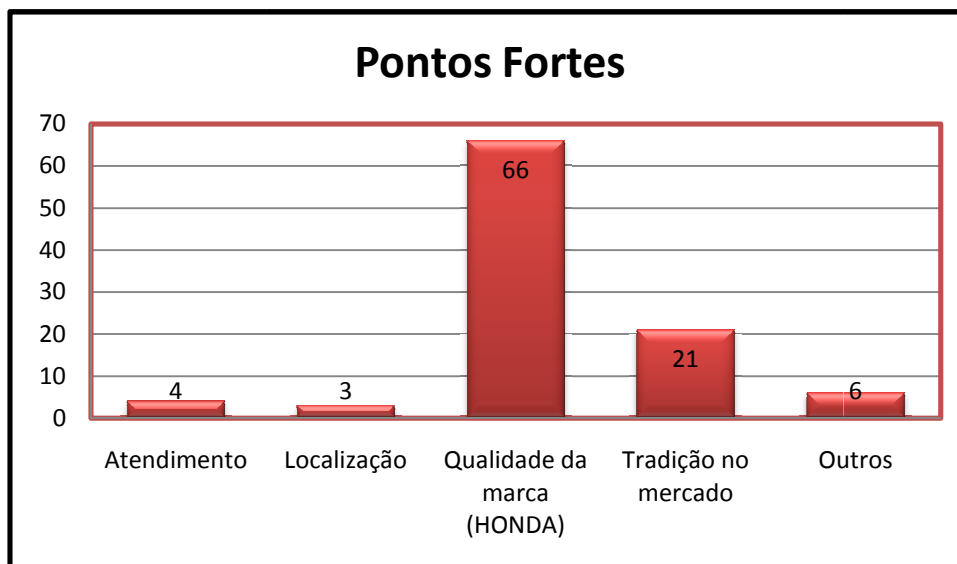


Gráfico 10 - Pontos fortes da concessionária

Fonte: Dados da Amostra

5.1.11 Pontos fracos da concessionária

Tabela 11 - Pontos fracos da concessionária

Pontos fracos	Frequência	Percentual
Cumprimento de prazos	39	39%
Demora no atendimento (CNH, Peças e Oficina)	14	14%
Estacionamento	8	8%
Prestação de serviço por telefone	12	12%
Outros	27	27%
Total de Observações	100	100%

Fonte: Dados da Amostra

Dentro dos resultados obtidos com as entrevistas fica registrado a insatisfação dos clientes com relação ao cumprimento dos prazos estabelecidos (39%), prazos estes relacionados a liberação da moto após um financiamento, após contemplação por consórcio ou nos serviços de oficina. Em seguida, encontra-se a demora no atendimento (CNH, Peças e Oficina), representando 14% da amostra e a prestação de serviço telefônico (12%).

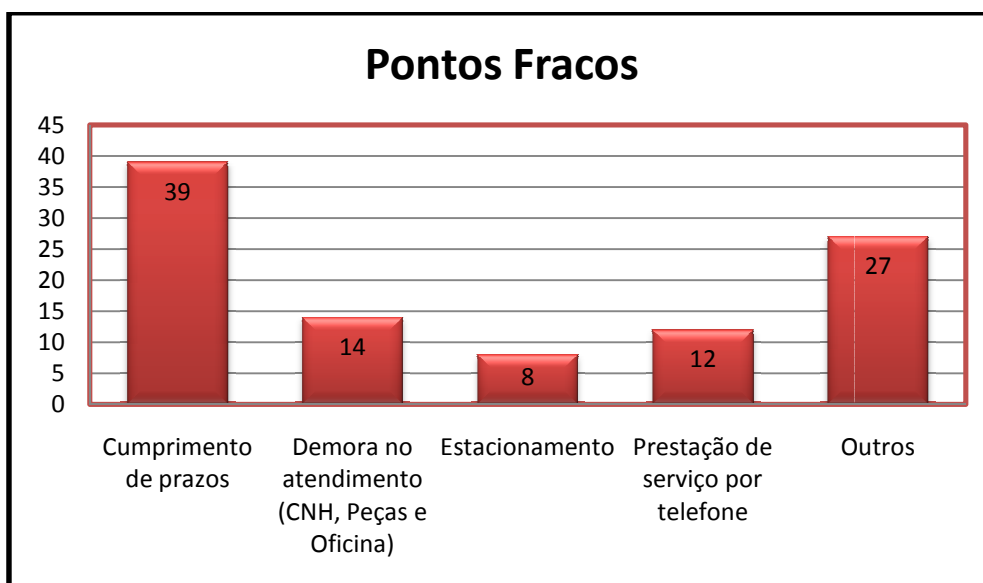


Gráfico 11 - Pontos fracos da concessionária

Fonte: Dados da Amostra

5.1.12 Indicação da concessionária

Tabela 12 – Indicação da concessionária

Indicaria a concessionária	Frequência	Percentual
Sim	72	72%
Não	28	28%
Total de Observações	100	100%

Fonte: Dados da amostra

Analisando as respostas obtidas para a questão de indicação da concessionária a um amigo, verificamos que, apesar da maioria das respostas terem sido positivas existe um percentual (28%) considerável de clientes insatisfeitos que não indicaria a concessionária a nenhum amigo.

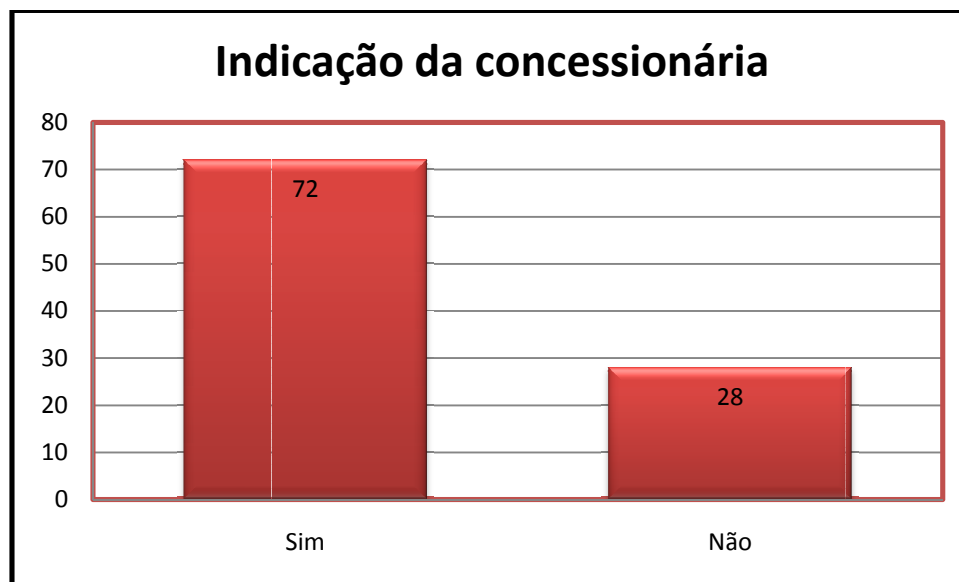


Gráfico 12 – Indicação da concessionária
Fonte: Dados da Amostra

5.1.13 Motocicleta em outra concessionária

Tabela 13 - Motocicleta em outra concessionária

Motocicleta em outra concessionária	Frequência	Percentual
Sim	17	83%
Não	83	17%
Total de Observações	100	100%

Fonte: Dados da amostra

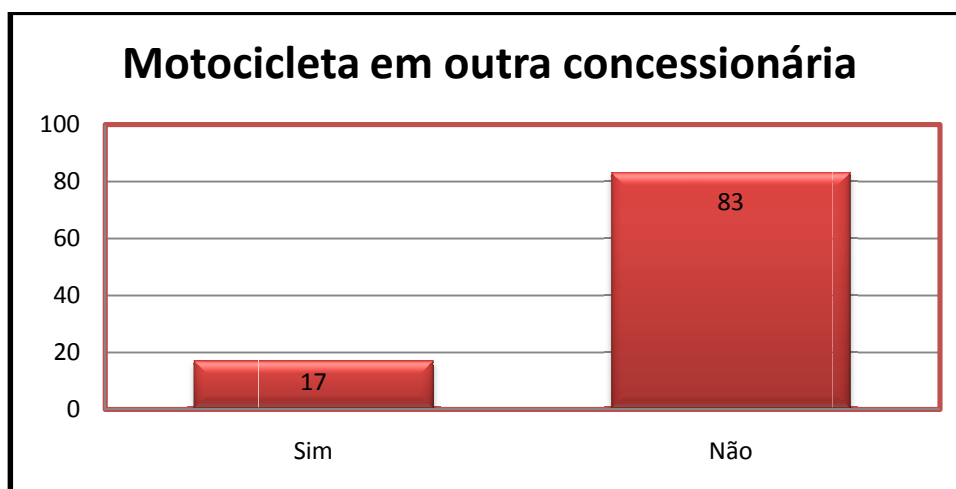


Gráfico 13 - Motocicleta em outra concessionária

Fonte: Dados da Amostra

A grande maioria dos clientes declarou não possuir motocicleta em outra concessionária, o que totalizou 83% dos entrevistados. Este fato demonstra o domínio da marca Honda no mercado de motocicletas, mesmo se tratando de um ramo abrangente, com grande oferta e concorrência.

5.1.14 Sugestões para a concessionária

Tabela 14 - Sugestões para a concessionária

Sugestões	Frequência	Percentual
Ampliação do estacionamento	11	11%
Melhoria no serviço telefônico	30	30%
Cumprimento de prazos	36	36%
Rapidez no atendimento (CNH, Peças e Oficina)	19	19%
Outros	4	4%
Total de Observações	100	100%

Fonte: Dados da amostra

Dentro de uma avaliação feita pelos clientes entrevistados na pesquisa foram sugeridas pelos mesmos algumas mudanças visando melhorar e atender as suas principais necessidades. O item que obteve maior porcentagem foi o relacionado ao cumprimento de prazos (36%), os clientes sugeriram em sua maioria que fosse estabelecido datas concisas de suas transações na concessionária, sem atrasos.

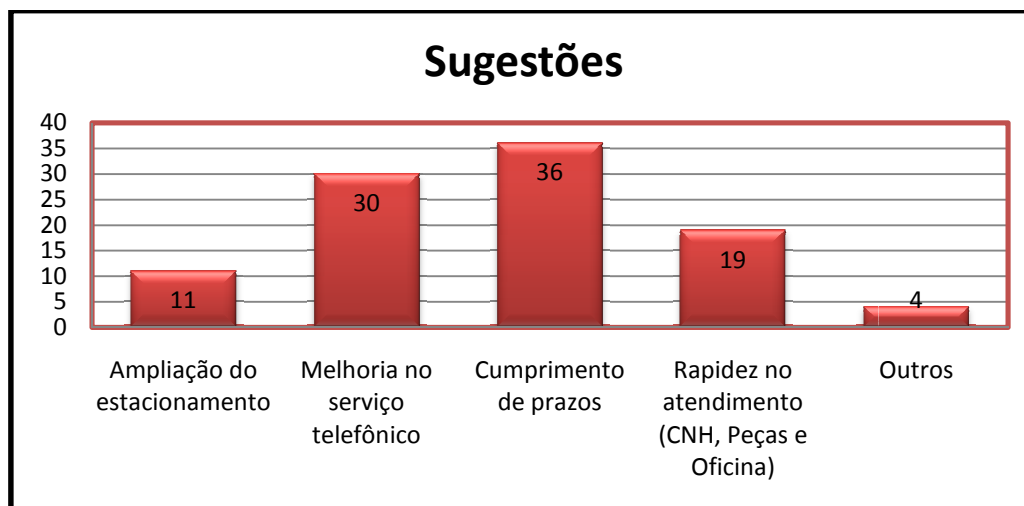


Gráfico 14 - Sugestões para a concessionária

Fonte: Dados da Amostra

Logo em seguida ficou a melhoria do atendimento telefônico (30%), ou seja, os clientes afirmam que a central telefônica deve ser mais ágil e eficiente, facilitando a busca pela rapidez e praticidade no atendimento em todos os setores da loja.

6. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

Neste item serão expostos e analisados os dados obtidos referentes ao nível de satisfação dos clientes referentes à:

- ✓ Atendimento
- ✓ Recursos e Instalações
- ✓ Produtos e Serviços
- ✓ Aspectos Técnicos