

UMA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE LOGÍSTICA SOB A ÓTICA DA FORÇA DE VENDAS

Autor: **GERALDO RAIMUNDO MARTINS PINHEIRO**

Banca examinadora: Prof. Dr. José Roberto Ribas (presidente e orientador); Prof. Dr. José Geraldo Pereira Barbosa; Prof. Dr. Eric David Cohen (Ibmec-RJ)

RESUMO

Esta pesquisa teve como base a análise das opiniões dos revendedores, no Brasil, sobre os serviços de entregas das empresas de venda direta e seu PSL. O objetivo foi identificar qual a percepção dos revendedores quanto estes serviços, realizados pelas empresas, bem como as informações que são disponibilizadas sobre estes. A venda direta é um mercado que cresce a taxas acima de dez pontos ao ano, nos últimos cinco anos, em volume financeiro e itens comercializados. Possuindo mais de um milhão e meio de representantes como sua força de venda, sem vínculos ou fidelização obrigatória, podendo estes representar concorrentes simultaneamente. O atendimento às preferências dos revendedores se apresenta como caminho que estreite os laços e a priorização de uma marca em seus trabalhos. As referências utilizadas na pesquisa foram as preferências expressas pelos revendedores quanto à qualidade da atuação destas empresas nos mais diversos setores que compõem o seu mix de marketing. Foram interrogados mil e trezentos revendedores, residentes nos municípios de Belford Roxo e São João de Meriti, entre junho e julho de 2007. Foram coletados, utilizando um questionário, dados referentes a um total de mil e trinta e sete revendedores respondentes. Foi utilizado o método de árvore de preferências para calcular a proporcionalidade expressa nas respostas dos revendedores para cada atributo referente aos serviços e informações oferecidos pelas empresas, de forma tal a identificar a influencia das informações sobre os serviços de entregas no total da qualidade da empresa percebida pelos revendedores.

Palavras-chave: Venda direta. Qualidade da informação. Serviço de entregas. Opinião de revendedores. Árvore de preferências. PSL (Provedor de Serviços Logísticos).