

PRÉ - ATENDIMENTO BANCO BRADESCO S/A: AGÊNCIA 110-4 ARAÇATUBA – SP, SEGMENTO VAREJO

Fábio Henrique BERTI ¹

Robesval Ribeiro da SILVA²

Este trabalho tem por objetivo responder por que de se ter um pré-atendimento no Banco Bradesco S/A, mais especificamente na agência 110-4 Banco Bradesco Araçatuba, Estado de São Paulo, segmento varejo que abrange todas as pessoas físicas e jurídicas do banco, enquadradas no perfil deste segmento. Através de levantamento bibliográfico e empírico destacamos o ser pré-atendente, suas funcionalidades e os mecanismos utilizados para a distribuição de soluções de clientes ou potenciais clientes da agência, descobrindo, que ela precisa do pré-atendimento como facilitadores nos processos que envolvem os serviços e os produtos bancários, desde o momento da abordagem ao cliente até o resultado final, motivo pela qual levou a pessoa a entrar na agência. Destacando a satisfação e possíveis insatisfações dos clientes com o pré-atendimento e com o auto-atendimento da agência bancária, mostrando resultados em percentuais.

Palavras-chave: Pré-atendimento. Auto-atendimento. Satisfação do cliente.

¹ Aluno do 8º semestre de Administração.

² Mestre em Administração pela Faculdade Cenecista de Varginha – MG e professor da FACFEA – Araçatuba – SP.