

Resumo

Este artigo apresenta a identificação dos atributos relevantes para a qualidade percebida pelos clientes de serviço no segmento de salões de beleza. Os dados para a identificação dos atributos foram obtidos através da aplicação de uma pesquisa descritiva. O estudo permitiu hierarquizar os atributos de acordo com sua importância para os clientes do serviço em estudo. Os resultados desta pesquisa podem ser usados pelos proprietários e administradores de salões de beleza para aprimorar a satisfação dos clientes. Isso pode ajudar os proprietários a estabelecerem um diferencial competitivo e o crescimento da empresa.