**A Influência do Desempenho em Treinamentos de Vendas na Satisfação dos Clientes de uma rede de concessionárias por meio da Modelagem de Equações Estruturais**

**The Influence of Performance in Sales Training on the Customer Satisfaction of a network of dealers through**

**the Structural Equations Modeling**

**El influyen en el rendimiento en el entrenamiento de ventas en satisfacción del cliente de una red de distribuidores de**

**modelados de ecuaciones estructurales**

**AUTORES**

**Ms. Fábio Hiroshi Tomoyose**

Doutorando e Mestre em Administração pela Universidade Municipal de São Caetano do Sul – USCS.

Universidade Municipal de São Caetano do Sul - USCS

Rua Santo Antonio, 50 – Centro – São Caetano do Sul.

E-mail: [hiroshi\_fabio@hotmail.com](mailto:anacfaria@uol.com.br)

Fone: (11) 4239.3354

**Profa. Dra. Ana Cristina de Faria**

Pós-Doutora em Gestão de Operações e Logística pela EAESP-FGV. Doutora e Mestre em Controladoria e Contabilidade pela USP. Docente do Programa de Pós-Graduação em Cidades Inteligentes e Sustentáveis da UNINOVE.

Universidade Nove de Julho – UNINOVE

End: Avenida Francisco Matarazzo, 612 – Barra Funda – São Paulo - SP

E-mail: [anacfaria@uol.com.br](mailto:anacfaria@uol.com.br)

Fone: (11) 99912.6431

**Prof. Dr. Marcos Antonio Gaspar**

Doutor e Mestre em Administração pela USP. Professor do Programa de Pós-Graduação em Informática e Gestão do Conhecimento da UNINOVE.

Universidade Nove de Julho – UNINOVE

End: Avenida Francisco Matarazzo, 612 – Barra Funda – São Paulo - SP

E-mail: marcos.antonio@uninove.br

Fone: (11) 3665-9313

**Prof. Dr. Edson Keyso de Miranda Kubo**

Doutor em Administração (EAESP-FGV). Mestre em Administração (Kobe University-Japão) e UNESP, Professor do Programa de Pós-Graduação em Administração da USCS.

Universidade Municipal de São Caetano do Sul - USCS

Rua Santo Antonio, 50 – Centro – São Caetano do Sul.

E-mail: edsonkubo@uscs.edu.br

Fone: (11) 4239.3354