

Dados Acadêmicos:

- Nome do Aluno: BRUNA LAYSE DE ARAÚJO (74262023)
- Curso: TECNOLOGIA EM GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS
- Período: 3º PERÍODO

Objetivo da Atividade:

- Objetivo Geral
 - ✓ Analisar a importância da qualidade no atendimento ao cliente.
- Objetivos Específicos
 - ✓ Identificar fatores determinantes da qualidade no atendimento ao cliente;
 - ✓ Apresentar perfis de clientes;

Descrição da Ação com Resultados Alcançados

Local de Realização da Atividade Extensionista:

- A Merceria Canaã, foi fundado em 2004, na cidade de Macapá / AP, localizada na rua Rio grande do Sul, 520, no bairro Santa Rita. Trata-se de uma empresa familiar que atua no ramo de comércio varejista de mercadorias em geral, tais como: gêneros alimentícios, bebidas, produtos de higiene e limpeza, perfumaria, fruteira, utilidades domésticas. É uma Empresa de Pequeno Porte (EPP).

- **Durante a Ação:**

A ação foi realizada com objetivo de analisar a importância da qualidade no atendimento ao cliente, identificando fatores determinantes da qualidade deste atendimento, bem como apresentar perfis de clientes.

No Primeiro dia entrevistei o micro empresário Srº Orivaldo que já trabalha nesse ramo há mais de 20 anos, um homem que aparenta ter uns cinquenta anos de idade, muito simpático, e conversando com

ele sobre o assunto, percebi que não tinha colaboradores para ajuda-lo, pois trabalha sozinho em sua mercearia. Ele relatou que preferia trabalhar assim, porque já estava acostumado. Apesar dele desenvolver suas atividades sozinho, ele atende as pessoas com cordialidade, deixa os clientes a vontade para escolherem seus produtos. Depois de entrevista ele, pedi autorização para registrar algumas imagens de dentro e fora de sua mercearia.

No segundo dia, entrevistei duas clientes que estavam fazendo suas compras, perguntei a cliente A, o que ela achava do atendimento na mercearia? Ela falou que prefere fazer suas compras na mercearia, porque ela fica a vontade para escolher os seus produtos. A cliente B, falou tambem que os preços são melhores do que das outras mecerarias proximas, com isso tambem gosta de fazer suas compra na mercearia do Srº Orivaldo, porque ele coloca os seus produtos todos organizados e é fácil de encontrá-los, utiliza várias formas de pagamentos como: em pix, cartão de crédito, em dinheiro em papel e até mesmo o caderninho de fiados, para pagar sempre no pagamento dos cliente. As duas clientes apontam como pontos satisfatórios: rápido atendimento, qualidade do serviço e do produto , confiabilidade, condições de pagamento, respeito à opnião dos clientes.

No terceiro dia, levei um folder informativo sobre atendimento ao cliente para o Srº Orivaldo, e dei todas as orienações e explicação que estavam descritas no mesmo. Ele falou que iria colocar em ação, . Segundo o ditado popular “a primeira impressão é a que fica”, o mesmo é válido para o atendimento ao cliente, ou seja, se o comprador agradar-se do atendimento prestado pela empresa, as chances dele voltar serão grandes.

No quarto dia, expus para ele sobre as capacitações que o SEBRAE proporciona aos micros empresarios em sua instituição, com o objetivo de capacitá-lo para que sua empresa alcance eficiência e sucesso. O Sebrae oferece um cardápio com diversos cursos, oficinas, palestras, planilhas e aplicativos para auxiliar o dono de micro e pequenas empresas, o microempreendedor individual e aqueles que sonham em abrir o próprio negócio a gerir o empreendimento com eficiência e lucratividade.

Resultado da Ação:

Como resultado da ação, foi possível levar conhecimentos sobre a qualidade de atendimento ao cliente, visto que a maioria dos micros empresários não participam de palestras ou cursos relacionados ao atendimento ao cliente. Foi possível destacar que sob o ponto de vista do consumidor, a qualidade

no atendimento é um aspecto relevante para o retorno do cliente a um estabelecimento.

No decorrer da pesquisa, sugerir que ele colocasse alguém para o ajuda-lo, só assim ele teria um momento para descanso, pois no seu relato ele falou que já trabalha sozinho a mais de 20 anos nesse setor. A pesa dele trabalhar desse jeito, observei que as vezes ele parece cansado, pois ele quase não tinha tempo pra sentar e conversar, porque a todo momento chegava alguém para comprar algo.

Contudo, de tanto insistir para que ele contratasse alguém para ajuda-lo, ele falou que ia pensar na minha proposta, e seguir direitinho as instruções que estava no folder informativo que entreguei a ele. E também, ressaltou que iria procurar o SEBRAE para conhecer mais sobre as oficinas e palestras existente la para os microempresários. .

Conclusão:

A presente pesquisa teve como objetivo principal, analisar a importância da qualidade no atendimento ao cliente, pois a busca pela satisfação dos clientes demonstra o interesse em compreender a importância de um diferencial nos produtos e no atendimento, partindo do princípio de que somente permanecem no mercado. Nesse sentido, cada cliente deve ser visto como um indivíduo único, com expectativas e necessidades diferentes, desta forma, o atendimento não deve ser visto como uma ação mecânica e rotineira, os profissionais devem estar preparados para interagir com diferentes situações durante um único dia. Portanto, os gestores das empresas precisam compreender que atender o cliente com qualidade não se resume a tratá-lo bem, com cortesia, é necessário acrescentar benefícios a produtos e serviços objetivando superar as perspectiva deste cliente. Os serviços e o atendimento englobam todas as atividades que apresentam um relacionamento pessoal entre o varejista e o consumidor, sendo tais itens fatores fundamentais de diferenciação e de vantagem competitiva. Então, percebe-se que as empresas carecem de constante inovação no seu modelo de serviço, sendo necessário a busca por consultorias profissionais que as permitam renovar seus conhecimentos e diferenciar-se da concorrência, sempre visando conquistar o cliente, atendendo suas necessidades e superando suas expectativas. Para tanto, é necessária uma busca constante de processos que otimizem as relações entre empresa e o cliente.

Fotos do Desenvolvimento do Projeto:



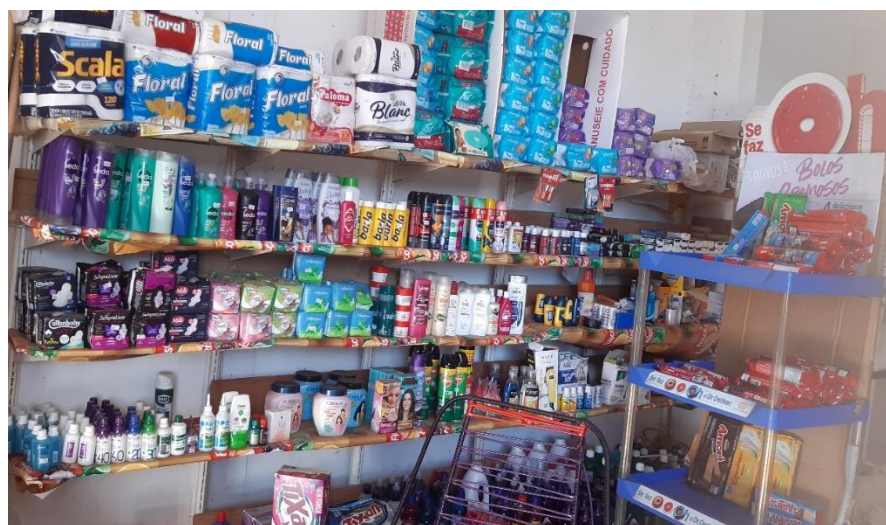
Proprietário da mercearia: Orivaldo Lobo



Acadêmica : Bruna Layse de Araújo




Espaços da Merceria Canaã



Clientes da Mercearia Canaã



FOLDER



5 Dicas para um ótimo atendimento ao cliente

- 1** Seja confiável, educado e sempre amigável.
Ao demonstrar confiança, educação e amizade, você deixará seu cliente confortável e mais próximo de você.
- 2** Sempre converse com seu cliente olhando-o nos olhos
Contato olho-no-olho é uma linguagem corporal que demonstra muito de sua personalidade para o cliente. Além de mostrar que você é um bom ouvinte, este ato é uma forma de construir uma conexão mais próxima com o outro.
- 3** Esteja sempre bem vestido
Além de ser o principal contato, você representa a imagem que o cliente terá da empresa. Por isso, esteja sempre arrumado e asseado nas reuniões.
- 4** Tenha modos ao conversar com seu cliente pelo telefone
Mantenha um discurso claro e coerente para passar uma boa impressão. Caso precise passar várias informações para o cliente por telefone, converse pausadamente para que ele possa anotar cada detalhe evitando futuras confusões.
- 5** Tenha um histórico das requisições do seu cliente
Ter um histórico escrito das requisições do seu cliente garante que você não irá esquecer nenhuma informação importante.

Saiba como o Sebrae pode ajudá-lo a aprimorar seu negócio

Inicie o caminho para o sucesso participando das soluções do Sebrae e aprenda a gerir e desenvolver seu negócio. Conte ainda com o nosso atendimento direto.

Cursos, Eventos e Serviços Sebrae [Cursos Online gratuitos](#) [Serviços](#)

[digitais](#) [Conteúdos](#) [Consultorias](#) [Aplicativo Sebrae](#) / Central de Relacionamento: [0800 570 0800](#)



FASUL
FACULDADE EAD

Credenciada em EaD pela
Portaria MEC n. 499 de 08/07/2021, publicada no
D.O.U em 09/07/2021

PROJETO ATIVIDADES EXTENSIONISTAS