

ATENDIMENTO AO CLIENTE

Vivemos em uma realidade que exige das organizações muito mais do que posturas condicionadas. Requer mudanças de valores relativos para valores absolutos, conhecimento, reflexão, planejamento e uma liderança que se baseia em princípios, para obter resultados com a qualidade esperada hoje.

Para Covey (2002) esses novos padrões de qualidade e efetividade exigidos atualmente só poderão ser conquistados através da educação continuada. Os progressos são conquistados a partir do rompimento com as velhas maneiras de pensar, assim, o paradigma enraizado muda, abrindo-se nova compreensão e conhecimento sobre as dificuldades, o que resulta em uma grande diferença no desempenho dos envolvidos.

Covey (1991) afirma que entre o estímulo e a resposta existe um espaço; nesse espaço existe a possibilidade de escolher uma resposta. Para Frankl, uma escolha responsável é aquela que parte do pressuposto de que o homem é basicamente um ser em busca de sentido. Agir com responsabilidade implica, então, responder com consciência frente às condições da vida. Implica transcender aos impulsos biológicos, psicológicos e sociais e desfrutar da espiritualidade de ser humano, ou seja, da própria liberdade de escolha, em prol daquilo que verdadeiramente vale a pena, de valores que realmente inspirem os princípios vitais. Afinal, a liberdade não é liberdade de (das coisas), mas liberdade para decidir como se posicionar diante das coisas, da vida e de suas condições.

Nesse contexto, tornam-se indispensáveis a profissionalização e o desenvolvimento da empregabilidade para a inserção no mercado de trabalho.

Segundo Kaufmann apud Bosi (2000: 2), "satisfazer as necessidades dos clientes e consumidores é em última instância, a razão de ser de qualquer negócio, sua missão básica e condição de sobrevivência". Sendo assim, preparo e treinamento humano e técnico para o Atendimento ao Cliente tornam-se sinônimos de sucesso.

Na concepção de Bosi (2000: 2), "clientes são pessoas, indivíduos com sentimentos, pensamentos e reações próprias que esperam que o tratemos individualmente, buscando compreender seus desejos e necessidades, para podermos satisfazê-los plenamente".

Mais do que isso, não vamos só satisfazê-lo e sim buscar o sucesso do cliente, o que implica comprometer-se por inteiro com a prestação de serviços.

Afinal, todos nós somos clientes. Todos nós só sobrevivemos porque existe o cliente, que nos prestigia adquirindo nossos bens e serviços. Vale lembrar que isso abrange desde a mais humilde atividade profissional até o maior empresário do planeta: se você não tiver clientes, você não sobrevive, pois ele é o responsável pelo seu sustento, pela existência de cada empresa e de cada posto de trabalho.

OBJETIVOS

- Conhecer a realidade do atendimento para mapear quais aspectos precisam ser aprimorados e/ou transformados;
- Identificar os valores existentes para discernir e agir em princípios;
- Descobrir as habilidades pessoais que favorecem a qualidade em atendimento aos clientes internos e externos;
- Explorar ações que viabilizam ou obstruam os serviços prestados por cada setor;
- Utilizar instrumentos para melhorar e articular a comunicação entre as pessoas.

PÚBLICO ALVO

Pessoas que trabalham no Atendimento ao Cliente.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- Apresentação, Esclarecimentos e Contrato.
Diagnóstico do grupo com o grupo.
O que é atender/recepcionar pessoas
- **Auto Percepção:**
 - habilidades;
 - perfil;
 - valores pessoais (relativo/ absolutos)
- **Agir em princípios – benefício individual para equipe.**
 - Proatividade;
 - Sinergia.
- **Clientes Internos e Externos.**
 - Comunicação verbal e não verbal - Postura
 - Afetividade;
 - O cliente compreendido como pessoa.
- **Comunicação.**
 - Como abordar o cliente;
 - Critérios para qualidade no atendimento;
 - Fluxo de trabalho / Rede de Relacionamentos.

DOCENTE FACILITADOR

➤ **Lara Cristina Shinkado**

Psicóloga, especialista em Gestão Direção e Desenvolvimento de Pessoas. Analista em Gestão de Pessoas.

➤ **Juliana Crema**

Psicóloga formada pela Universidade Católica Dom Bosco – Campo Grande – MS. Atuante na área clínica voltada para o tratamento da ansiedade. Pós-graduanda em medicina tradicional Chinesa – acupuntura.