

Atendimento de qualidade: sua majestade o cliente

Gabriela Oliveira Sturzbecher

Edson de Almeida Vargas

Juliana Macalin dos Santos

Juliana Cerutti Ottonelli

As empresas devem estar atualizadas e preparadas para receberem os seus clientes, atualmente estes sabem o que querem, tem conhecimento sobre seus direitos enquanto consumidores estão cada vez mais exigentes e selecionadores, ciente desta realidade a presente oficina denominada “COMO ATENDER COM QUALIDADE”, realizada no Projeto Rondon, II/2015, operação BOROROS no Estado do Mato Grosso. A oficina propôs a conscientização da população, bem como do comércio e seus colaboradores, sobre a importância do atendimento de boa qualidade para a potencialização da economia local e os reflexos que esta terá no desenvolvimento do município de Nortelândia Mato Grosso, município este, onde foi realizada o referido trabalho na Câmara de Vereadores do Município. Cidade esta que já se destacou economicamente através da pratica do garimpo, hoje extinta. Juntamente com a população presente na oficina identificamos as fraquezas existentes no processo de atendimento ao cliente, através de dinâmicas e trocas de experiências vivenciadas pelos mesmos, trazendo assim alternativas para corrigi-las e valorizar o que o comércio bem como o município tem como atrativo para este consumidor que pode se tornar a propaganda do produto e serviço oferecido em determinada empresa além de divulgar e trazer a população das demais cidades para consumir no município que hoje se encontra com o comercio local em declive. Diagnosticamos os princípios básicos relevantes para um bom atendimento, ressaltando a importância de se conhecer os tipos de clientes que existem, o que o cliente espera ao entrar em uma empresa e onde as empresas precisam investir para alcançar excelência na qualidade do atendimento ao consumidor, estando ciente que o mercado esta em constante mudança e fazendo uma reflexão a respeito de suas funções enquanto comerciante, empresário e cidadão e os concientizando sobre o que realmente é importante em um dia de trabalho: satisfazer as necessidades de seus clientes através de um atendimento com boa qualidade.