

ÁREA DE CONHECIMENTO: TRABALHO

COMO ENCANTAR, SATISFAZER E FIDELIZAR CLIENTES: A SATISFAÇÃO DOS ALUNOS DE UM CURSO SOBRE 'ATENDIMENTO AO CLIENTE' OFERECIDO NA PBTUR

Élida Cristina Nascimento¹,
Débora Priscila Mesquita²,
Cibelle Batista Gondim³

Resumo

O Projeto de Extensão “Capacitação da Cadeia Produtiva da Hospitalidade nos Municípios Turísticos do Litoral da Paraíba”, desenvolvido por docentes e discentes do Curso de Hotelaria da UFPB, em parceria com a Empresa Paraibana de Turismo - PBTUR, teve como objetivo promover a capacitação de pessoas da região que já atuam ou têm interesse em atuar no setor de hospitalidade. Um dos três cursos oferecidos pelo projeto foi o de “Atendimento ao Cliente”, que teve como objetivo qualificar trabalhadores que lidam diretamente com o público, preparando-os para o desenvolvimento de ações voltadas para a satisfação, o encantamento, a hospitalidade e a fidelização de clientes. Antes do planejamento do curso, a docente orientadora e as discentes que o ministraram, fizeram um curso *online* sobre a temática, promovido pelo SEBRAE Nacional. No processo de planejamento do curso, foram desenvolvidos os planos de aula e um material didático composto por *slides*, uma apostila, exercícios de fixação, textos ilustrativos, vídeos informativos, estudos de casos e dinâmicas. O curso teve a duração de dezesseis horas, envolvendo quatro encontros presenciais no auditório da PBTUR, no período de 28 a 31 de outubro de 2014. Os temas abordados foram: “Tratar bem ou atender bem?”, “Superando as Expectativas do Cliente”, “Escala da Lealdade”, “Como reagir diante de uma reclamação?” e “O uso da Internet para o Atendimento”. Os quatorze participantes do curso eram de diferentes áreas profissionais: garçonetes, atendentes de locadoras de veículos, de *telemarketing*, de uma loja para automóveis, operadores de uma gráfica e desempregados em busca de novos conhecimentos. Um dos temas vistos no curso tratava da importância da pesquisa de satisfação dos clientes, como forma de acompanhar e melhorar o atendimento prestado ao público. Sendo assim, um questionário foi aplicado junto aos alunos (clientes do curso) para avaliar seu grau de satisfação em relação à organização do mesmo, que contou com uma amostra de onze respondentes. Dentre estes, 45,45% consideraram o curso ‘bom’ ou ‘excelente’; quanto ao seu conteúdo, 57,57% acharam ‘excelente’; 79,64% consideraram as atividades de ensino e o material didático ‘excelentes’; e na avaliação geral de sua satisfação, 81,81% dos respondentes consideraram-se ‘muito satisfeitos’. Quando questionados sobre a aplicação do conteúdo em suas rotinas de trabalho, 100% afirmaram que o conteúdo terá utilização prática no

¹ Discente do Curso de Bacharelado em Hotelaria da UFPB. Bolsista no Projeto de Extensão “Capacitação da Cadeia Produtiva da Hospitalidade nos Municípios Turísticos do Litoral da Paraíba”. E-mail: elida.crisrt@gmail.com

² Discente do Curso de Bacharelado em Hotelaria da UFPB. Voluntária no Projeto de Extensão “Capacitação da Cadeia Produtiva da Hospitalidade nos Municípios Turísticos do Litoral da Paraíba”. E-mail: deboraapriscila@hotmail.com

³ Docente do Curso de Bacharelado em Hotelaria da UFPB. Colaboradora/ Orientadora no Projeto de Extensão “Capacitação da Cadeia Produtiva da Hospitalidade nos Municípios Turísticos do Litoral da Paraíba”. E-mail: cibelle_gondim@hotmail.com

processo de atendimento ao cliente. Os alunos avaliaram também o desempenho das instrutoras, incluindo as variáveis: domínio do assunto, didática de ensino, relacionamento com a turma, e administração do tempo de aula. Uma das instrutoras obteve 95,5% de excelência, e a outra obteve 77,18% de excelência. Concluiu-se que os clientes/participantes ficaram satisfeitos com a qualidade do curso oferecido, sendo a temática abordada atual e relevante para a prática do setor de prestação de serviços. Sugere-se a continuidade destas ações de qualificação da mão de obra, sobretudo, no setor de hospitalidade, para que haja uma melhoria na qualidade dos atendimentos prestados ao público, algo essencial para o desenvolvimento de toda a cadeia produtiva turística da Paraíba.

Palavras-chave: encantamento, fidelização, hospitalidade, qualidade, turismo