

A EXPERIÊNCIA DO CURSO DE EXTENSÃO DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO REALIZADO NA BAÍA DA TRAIÇÃO - PARAÍBA

SILVA¹, Elisane Alves da
VIANA², Zélia Ferreira
MACIEL³, Saulo Emmanuel Vieira

RESUMO:

O objetivo do curso de extensão foi promover a aprendizagem e a melhoria da qualidade no atendimento ao público dos jovens do projeto de apoio à profissionalização: caminhos para o desenvolvimento das comunidades do Vale do Mamanguape, realizado na Baía da Traição, visando promover a melhor utilização de ferramentas práticas e teóricas para uma otimização no atendimento, explorando técnicas que levam à fidelização do cliente. As técnicas de ensino utilizadas foram aulas expositivas e dialogadas, leitura e discussão de textos, atividades individuais e em equipe e seminários. Os resultados indicam que as informações foram absorvidas pelos alunos, de uma forma explícita e de fácil compreensão, abrangendo todos os participantes.

PALAVRAS-CHAVE: Qualidade, Atendimento, Público.

1. INTRODUÇÃO

A qualidade no atendimento ao público é um fator essencial em qualquer área de atividade, pois é o primeiro contato entre um possível consumidor e a organização. Dependendo da forma como é feito esse atendimento, cria-se uma empatia ou uma antipatia entre o cliente e o atendente. O curso de qualidade no atendimento ao público contribui para o aperfeiçoamento da postura e das práticas profissionais, proporciona ferramentas teóricas e práticas para melhor eficiência no atendimento ao público, habilitando, assim, o aluno para o uso de estratégias de encantamento e fidelização do cliente.

¹ Universidade Federal da Paraíba, discente colaboradora, graduanda em Hotelaria - Departamento de Hotelaria e Gastronomia – Centro de Ciências Aplicadas e Educação – Campus IV – Litoral Norte. E-mail: elisanehotelaria@gmail.com.

² Universidade Federal da Paraíba, discente colaboradora, graduanda em Hotelaria – Departamento de Hotelaria e Gastronomia – Centro de Ciências Aplicadas e Educação – Campus IV – Litoral Norte. E-mail: zeliaviana5@hotmail.com.

³ Universidade Federal da Paraíba, professor orientador, Departamento de Ciências Sociais Aplicadas – Centro de Ciências Aplicadas e Educação – Campus IV – Litoral Norte, e-mail: saulo@ccae.ufpb.br.

Para Moura (1999, p.68), “qualidade é definida como sendo a conformidade entre o que se produz com aquilo que o cliente quer, de modo que suas expectativas sejam superadas e sua satisfação alcançada.”

O atendimento ao público é um serviço que exige que o profissional seja flexível, capaz de ter um bom relacionamento humano, com uma postura na qual consiga agradar a vários tipos de pessoas, independentemente de sua faixa etária, etnia, crença, religião, opção sexual e pessoas com necessidades especiais.

2 A EXPERIÊNCIA DO CURSO DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Analisando o desenvolvimento do projeto de apoio à profissionalização para os jovens do Vale do Mamanguape, quanto ao curso realizado na Baía da Traição, intitulado de “Qualidade no Atendimento ao Público”, as discentes colaboradoras tiveram a preocupação em utilizar uma linguagem correta e formal, de fácil compreensão, insistindo para que essa linguagem fosse absorvida pelos participantes. Foram ministrados os conceitos de relevância e impacto nas interações humanas, postura adequada ao profissional de atendimento, estratégias para administrar situações difíceis, os tipos mais comuns de como lidar com clientes, técnicas de atendimento ao telefone, o perfil e a responsabilidade do profissional, como se fazer uma boa recepção e um atendimento e como fidelizar um cliente.

Segundo Hotler (1998), a satisfação é o sentimento de prazer ou desilusão resultante da comparação do desempenho dos produtos ou serviços em relação às expectativas dos consumidores. Dessa forma, a satisfação foi expressa pelo desempenho e das expectativas atingidas.

O curso de extensão tem o intuito de promover o gosto pela sala de aula e a obtenção de conhecimento proporcionado aos participantes, tendo em vista que a região está crescendo e com isso surgem novas oportunidades de trabalho e relacionamento. Hoje a possibilidade de deslocamento dentro do Brasil passou a ser algo possível fazendo com que cada indivíduo aposte na sua qualificação. A obtenção de conhecimento passou a ser “obrigação” e que através desse conhecimento pode-se chegar onde desejar.

2.1 Projeto de apoio à profissionalização

O mercado de trabalho, atualmente, está mais exigente no que diz respeito a profissionais bem preparados e que possuam um diferencial naquilo que se propõe a realizar, daí a necessidade de buscar mais qualificação nos cursos profissionalizantes em diversas áreas que são ministradas em salas de aula, em forma de dinâmicas, estudos de casos e situações criadas entre outros. A diversidade de cursos profissionalizantes ofertados possibilita o aprendizado em áreas específicas e de interesse peculiar de cada participante o que gera um bom desempenho e, conseqüentemente, melhores resultados.

Esse curso foi destinado a jovens e adultos atuantes ou não no mercado de trabalho, alunos no mínimo do ensino médio que desejavam obter conhecimento a respeito da qualidade no atendimento ao público. Foram utilizadas aulas expositivas, análise de textos, trabalhos de compreensão de textos específicos da área, resolução de exercícios de fixação de aprendizagem, trabalhos individuais, em duplas e em equipes, tarefas de fixação da aprendizagem em sala de aula e avaliação contínua.

2.2. A experiência do curso de extensão

Esse curso foi uma experiência enriquecedora para os participantes e as facilitadoras, pois teve o intuito de formar os participantes para o mercado de trabalho, abrindo-lhes novos horizontes e mostrando-lhes a importância do bem atender e, com isso, pode proporcionar um crescimento nas suas vidas profissionais e pessoais.

Através da avaliação contínua e da interação entre os participantes e os colaboradores, houve a certeza de que os ensinamentos foram absorvidos e entendidos por todos. Pode-se afirmar que a conotação da satisfação dos participantes foi unânime, o que se pode constatar através de pesquisa verbal em sala de aula, por ocasião do término do curso, onde cada participante pode manifestar o seu ponto de vista a respeito dos ensinamentos recebidos.

3 METODOLOGIA

Foi realizada uma pesquisa bibliográfica, tanto em livros da área quanto na internet, para obter informações sobre o melhor conteúdo a ser passado aos participantes, tendo o cuidado de que essas informações fossem adaptadas à realidade do Vale de Mamanguape.

4 CONCLUSÃO

O curso profissionalizante é de grande importância, pois possibilita maior capacitação, enriquece o currículo e, conseqüentemente, melhora o desempenho na vida profissional.

A ascensão profissional ou mesmo a busca de uma promoção exige dois princípios básicos e fundamentais que são a capacitação e a qualificação profissional, requisitos estes indispensáveis para qualquer setor que busca profissionais preparados para enfrentar o mercado de trabalho que vive em constante mutação.

O referido curso permitiu uma abordagem dos conceitos de qualidade em serviços, endomarketing, atendimento por telefone, atendimento face a face, atendimento preferencial às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, visando proporcionar um atendimento focado essencialmente na satisfação do cliente, obedecendo aos conceitos de eficiência e qualidade e aos requisitos previstos em Lei.

REFERÊNCIAS

KOTLER, P. **Administração de Marketing**: análise, planejamento, implementação e controle. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

MOURA, José A. Marcondes. **Os Frutos da Qualidade**. 3ª ed. São Paulo: Makron Books, 1999.