CENTRO PAULA SOUZA
ETEC ALBERTO SANTOS DUMONT
CURSO TECNICO EM SECRETARIADO

Adriana dos Santos
Carolina Costa da Silva
Isabella Martins de Lima Correa
Juliana Heloise Rosa Santos Silva
Reginaldo dos Santos Santana

CONFLITOS NO ATENDIMENTO PRESENCIAL NA ÁREA SECRETARIAL

Guarujá – SP
Dezembro/2016

Adriana dos Santos
Carolina Costa da Silva
Isabella Martins de Lima Correia
Juliana Heloise Rosa Santos Silva
Reginaldo dos Santos Santana
Turma: 3S

CONFLITOS NO ATENDIMENTO PRESENCIAL NA ÁREA SECRETARIAL

Trabalho de Conclusão de Curso como requisito básico para a apresentação do Trabalho de Conclusão do Curso Técnico em Secretariado, sob orientação dos professores: Elizangela Santos Ribeiro e Marcos Roberto Diniz.

Guarujá – SP
Dezembro/2016

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho primeiramente a Deus, por ser essencial em minha vida, é Ele o autor de meu destino, o meu guia, dedico também ao meu pais e a toda minha família.

Ao professor Marcos Roberto Diniz, que foi nosso coordenador, tendo toda paciência e nos ajudando a concluir este trabalho e agradecemos ainda aos meus demais professores que durante o curso nos ensinaram a buscar a realização dos nossos sonhos.

Quero agradecer também ao meu esposo Magno Santos, que de uma forma muito especial, sempre me deu força, me apoiando sempre, principalmente nos momentos de maior dificuldade e quero agradecer também ao meu filho Miguel Santos, que ilumina minha vida de forma especial e me dá motivos para continuar sempre buscando dar o melhor de mim. – Adriana dos Santos

AGRADECIMENTOS

A Deus

A Deus por ter nos dado saúde e força para superar as dificuldades.

A Instituição

A Instituição ETEC Alberto Santos Dumont, pela oportunidade de fazer o este curso técnico.

Aos Professores

Agradeço a todos aos *professores* por nos proporcionar o conhecimento não apenas racional, mas a manifestação do caráter e afetividade da educação no processo de *formação profissional*, por tanto que se dedicaram a mim, não somente por terem nos ensinado, mas por terem me feito aprender. A palavra mestre, nunca fará justiça aos *professores* dedicados aos quais sem nominar terão os meus eternos agradecimentos.

Aos Pais

Aos meus pais, pelo amor, incentivo e apoio incondicional.

Em Geral

A todos que direta ou indiretamente fizeram parte da nossa formação, o nosso muito obrigado.

Epígrafe

"O sucesso nasce do querer, da determinação e persistência em se chegar a um objetivo. Mesmo não atingindo o alvo, quem busca e vence obstáculos, no mínimo fará coisas admiráveis." (José de Alencar)

“A persistência é o caminho do êxito. ” (Charles Chaplin)

“O valor das coisas não está no tempo que elas duram, mas na intensidade com o que acontecem. Por isso, existem momentos inesquecíveis, coisas inexplicáveis e pessoas incomparáveis. ” (Fernando Pessoa)

RESUMO

O atendimento presencial secretarial é um desafio constante, onde é possível estabelecer laços de confiança e satisfação com quem é atendido. Lidar com os mais variados estilos de clientes, significa responder perguntas, resolver problemas, entre outras questões, mas a principal é trazer soluções, quando é prestado um bom atendimento a empresa se transforma em uma das melhores em qualidade e bem-sucedida em todos os aspectos. O profissional em secretariado tem o papel de exercer uma liderança direta e indireta dentro da empresa, aliando influência, inspiração e resultados, investindo nessa aprendizagem os resultados podem ser positivos. A integração das equipes melhora a comunicação, isto é, adotando-se essas atitudes é possível trazer benefícios coletivos, além de valorizar ainda mais a sua importância do profissional do secretariado no contexto organizacional.

Palavras-chave: Atendimento, Conflitos, Comunicação e Treinamento.

ABSTRACT

Secretarial face-to-face service is a constant challenge where it is possible to establish bonds of trust and satisfaction with those who are being attended. Dealing with the most varied styles of clients means answering questions, solving problems, among other issues, but the most important thing is to bring solutions in order to a good service is provided and the company becomes one of the best in quality and successful in all aspects. The secretarial professional has the role of direct and indirect leadership within the company, combining influence, inspiration and results investing in this learning the results can be positive. The integration of the teams improves the communication, it means, by adopting these attitudes it is possible to bring collective benefits, besides that valuing even more its importance in the secretarial professional in the organizational context.

Keywords: Attendance, Conflicts, Communication and Training.

RESUME

La asistencia personal de secretaría es un desafío constante, donde es posible establecer vínculos de confianza y satisfacción con la que asistió. Tratar con los diferentes tipos de clientes, significa responder preguntas, resolver problemas, entre otros temas, pero lo más importante es llevar soluciones cuando un buen servicio de la empresa se convierte en uno de los mejores en calidad y éxito se proporciona en todo aspectos. El profesional en función de la secretaría para ejercer el liderazgo directo e indirecto dentro de la empresa, la combinación de influencia, inspiración y resultados, la inversión en estos resultados de aprendizaje puede ser positivo. La integración de los equipos mejora la comunicación, es decir, la adopción de estas actitudes puede traer beneficios colectivos, y mejorar aún más la importancia de la secretaría del profesional en el contexto de la organización.

Palabras clave: Cuidado, Conflicto, comunicación y formación.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Formação 31
Gráfico 2: Área de atuação 31
Gráfico 3: Treinamento 32
Gráfico 4: Lidando com situações 32
Gráfico 5: Atendimento Presencial 33
Gráfico 6: Dificuldade no atendimento 33
Gráfico 7: Prestação de serviço 34
Gráfico 8: Reclamações 34
Gráfico 9: Bom atendimento 35
Gráfico 10: Conflitos presenciais 35

SUMARIO

1. INTRODUÇÃO 10
2. O PROFISSIONAL EM SECRETARIADO NOS TEMPOS ATUAIS..... 12
3. O ATENDIMENTO DO PROFISSIONAL EM SECRETARIADO 13
   3.1 Tipo de atendimento..... 13
4. ATENDIMENTO PRESENCIAL..... 15
   4.1 O cliente..... 16
   4.2 Cliente satisfeito..... 17
   4.3 Atendimento rápido e eficiente..... 17
   4.4 Dicas para atendimento de qualidade..... 18
5. CONFLITOS..... 20
   5.1 Os conflitos existentes..... 20
6. COMUNICAÇÃO..... 22
   6.1 A comunicação e a secretaria..... 22
   6.2 Tipos de comunicação..... 23
7. TREINAMENTO ADEQUADO 26
   7.1 O caminho do treinamento..... 27
   7.2 Tipo de treinamento..... 28
8. PESQUISA DE CAMPO NAS EMPRESAS..... 29
9. CONCLUSÃO..... 34
10. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS..... 35
11. ANEXOS..... 37

1 INTRODUÇÃO

O tema Conflitos no atendimento presencial na área secretarial traz assuntos e acontecimento que ocorrem na rotina de um (a) secretário (a). Meios para soluções e dicas para um bom desempenho do profissional de secretariado estarão neste trabalho de conclusão de curso, este que realiza diversos atendimentos e lida com situações de conflito na comunicação, saber atender o cliente de maneira simples e correta, é fundamental. A problematização encontrada no nosso trabalho é os conflitos de comunicação e a falta de treinamento adequado dos funcionários.

Atualmente, temos visto uma enorme insatisfação por parte dos clientes, a empresa não tem investido na qualificação de seus colaboradores, então o resultado são clientes se desligando dos serviços prestados migrando para outras a até mesmo “falando” mal daquela empresa.

Todo atendimento presencial deve ser prestado com qualidade, para que assim possamos fidelizar o cliente e ter boa reputação mediante as empresas em geral. Cliente satisfeito além de se tornar uma pessoa frequente no escritório, traz consigo novos.

Devemos buscar meios, pelos quais venhamos explorar melhorias para ampliar nossa qualidade. O treinamento até pode ser árduo e cansativo, mas os resultados são notários, se olharmos para os custos a empresa nunca irá crescer no mercado, além de trazer em seu nome uma má reputação.

O nosso objetivo é identificar os problemas no atendimento presencial, trazer soluções, reconhecer maus hábitos e apontar um meio de se aperfeiçoar a cada dia. O crescimento de clientes insatisfeitos com as grandes e pequenas empresas tem sido grande, tais problemas poderiam ter sido evitados, ou até mesmo resolvido se o profissional estivesse passado por um bom treinamento.

2 O PROFISSIONAL EM SECRETARIADO NOS TEMPOS ATUAIS

Na sociedade atual o profissional em secretariado exerce diversas funções, saindo do papel secundário e entrado como protagonista. Levando isso em consideração podemos ver o quanto o secretario ganhou força, as suas tarefas na empresa são de suma importância.

Portanto não cuida apenas das obrigações da organização, mas também é quem assessora o executivo em tudo que for necessário. É fundamental que toda secretaria seja discreta com suas atitudes e ter sigilo de todos os assuntos da empresa e de seu executivo.

“A secretária ideal é a que sempre realiza tarefas de maneira caprichosa, dedicada; é aquela que se diferencia de outras que realizam o trabalho como uma obrigação a cumprir. ” (GRION, Laurinda, 2008, p.20).

Para ter uma carreira bem-sucedida, a secretaria deve ser flexível, desenvolvendo assim a sua capacidade de negociação e uma visão empreendedora; evitando conflitos, ela é parte da equipe e tem que analisar diversas opiniões.

3 O ATENDIMENTO DO PROFISSIONAL EM SECRETARIADO

O atendimento deve ser feito com muita atenção, levando sempre em consideração o tipo de cliente que estamos atendendo, as respostas devem ser claras e objetivas, portanto é aí que entra a comunicação, sabendo se expressar, seu trabalho irá fluir. Quando o cliente entra em um escritório ele chega cheio de questionamentos, dúvidas e o profissional devem estar preparados para responder todas essas perguntas, sem desviar o foco da conversa, tendo paciência e controle da situação.

É através dele que buscamos meios de orientar o cliente, nem sempre iremos agradar a todos, depende muito do ponto de vista das partes envolvidas. Acreditando nessa hipótese vamos nos aprofundar no assunto. Cada um deve-se colocar no lugar do outro, destratar uma pessoa é péssimo comportamento, falta de ética. Porque não dizer falta de educação? Um bom cidadão zela por ter pessoas ao seu lado, busca uma maneira de fazer com que os demais vejam o quanto ele é bem-humorado e comunicativo.

Todo ser humano passa por momentos ruins, mas no local de trabalho não se pode confundir as coisas. Busque soluções práticas pelas quais ninguém sairá prejudicado.

3.1 Tipos de atendimento:

É através do atendimento presencial que trazemos o consumidor para empresa, pois o foco é ter um contato direto com este. A qualidade desse profissional conta muito nessas horas, não é qualquer pessoa que tem a capacidade de solucionar os conflitos diários. É importante entender o cliente, isso ajudará a solucionar os conflitos com mais rapidez e eficiência, analisando sempre o perfil que o mesmo busca.

O profissional em secretariado tem que apreciar a sua função, pois quando o consumidor adquire um produto ou serviço ele não quer ter problemas e não há nada mais decepcionante do que não usufruir da sua compra.

- **Atendimento telefônico:** é um atendimento que exige muita atenção dos atendentes, pois não há um contato direto com o cliente. Cuidados necessários para um bom atendimento: Primeiramente é importante demonstrar paciência, ouvir e falar na hora certa, e não desviar a atenção com conversas paralelas.

- **Atendimento on-line:** é um atendimento executado por *e-mails, Skype, chats, sites* e etc. Ele tem como objetivo ajudar o cliente a resolver problemas com apenas alguns cliques.
- **Atendimento presencial:** se trata de um atendimento frente a frente com o consumidor, o foco é resolver os problemas maneira eficiente e objetiva.

“Para um bom relacionamento com o cliente, é preciso perceber suas necessidades, e estar disposto a atendê-las. ” (MAZULO e LIENDO, 2010, p.50).

4 ATENDIMENTO PRESENCIAL

O profissional em secretariado tem como uma de suas funções o atendimento presencial, é através deste contato inicial que fidelizamos o cliente e realizado de maneira adequada o consumidor iria se identificar com a empresa, produto ou serviço. Pensando nisso é fundamental que a secretária demonstre eficiência, atenção para resolver os problemas, orientar e assim, portanto fidelizando.

O atendimento presencial é a atenção oferecida ao cliente, que sempre procura a melhor assistência, no entanto nem sempre é executado de maneira correta causando conflitos no ambiente, já que cada cliente possui uma personalidade e exigência diferente. Cabe à empresa treinar os seus funcionários para lidar com as diversas situações rotineiras.

Nos dias atuais existem alguns cuidados no momento do atendimento, como:

Expressão corporal

- Ter uma expressão facial de empatia, com um sorriso tranquilo;
- Mostrar atenção exclusiva para o cliente;
- Mostrar interesse no que se ouve;

Tom de Voz

- Falar de forma clara e natural;
- Repetir a informação, sempre que o cliente parecer ter dúvidas;
- Evitar sempre qualquer circunstância de discussão; quando essa surgir por parte do cliente, passar a ser ouvinte por excelência e caso venha a falar, falar sempre com entoação calma e mais lenta, revelando tranquilidade e consistência na posição de ouvinte.

“A busca pelo atendimento de excelência, deve ser uma realidade em todas as empresas. Pois já está comprovado, que o atendimento pessoal é a maior oportunidade para desenvolver um diferencial competitivo perante a concorrência. ” (GALVÃO, Erivaldo, 2007)

4.1 O cliente

Para que uma determinada empresa funcione por completo é necessário que ela ofereça um tipo de produto para um público alvo, analisando isso o papel do cliente é fundamental para as organizações. As instituições devem aprender diariamente a atender a todos os tipos de clientes:

- **O indeciso**

É aquele que geralmente leva mais tempo para tomar uma determinada decisão. Ele analisa muito os pontos negativos e positivos de um produto ou serviço, sempre comparando com os outros estabelecimentos. Por isso é importante que a secretaria seja paciente, prestativa e opinativa.

- **O decidido**

Este cliente é o que já chega com as suas próprias decisões e decide rapidamente o que quer. É importante que o profissional deixe o cliente expressar todas as opiniões e não competir com ele.

- **O apressado**

É o tipo de consumidor impaciente e agitado. É preciso ser rápido e objetivo com ele.

- **O falador**

É aquele que aparenta querer ser parte da sua companhia. Está sempre tranquilo, adora ser escutado e respeitado pela sua opinião. É indispensável dar muito atenção, mas tomar cuidado para não desviar o foco da negociação.

- **O especialista**

É o que conhece muito sobre o produto desejado e todos os seus detalhes, as vezes conhece tanto que domina melhor que o vendedor. É fundamental que diga para ele as informações de forma técnica e objetiva.

- **O satisfeito**

Este é aquele que já conhece a prestação de serviço da empresa, ele é quem pode dar um feedback do funcionamento da organização. No entanto não deixe a expectativas e a qualidade da empresa.

- **O insatisfeito**

É aquele que reclama de tudo, nunca fica satisfeito com o produto ou serviço prestado. A melhor forma de resolver é ter paciência e tranquilidade, fazendo-o ver que o seu problema será resolvido com rapidez e eficiência.

4.2 Clientes satisfeitos

A satisfação é um sentimento de entusiasmo ou de prazer de ter alguma meta realizada ou ter um problema resolvido. Utilizar este meio para garantir a fidelidade de seu cliente nem sempre será efetivo, mas é o que garante a qualidade de um atendimento.

O principal benefício de satisfazer seu cliente é tê-lo fiel a sua empresa, que é resultado de um serviço disponibilizado ou, principalmente, de um bom atendimento. Mas, não é apenas o atendimento que faz a diferença, mas o serviço proposto e o item apresentado pela sua empresa ao cliente, e seus benefícios, é isso que faz o que tenhamos a sensação de satisfação.

4.3 Atendimentos rápido e eficiente

Para realizar um atendimento de qualidade, a (o) secretária (o) deverá estar sempre preparada (o), ter conhecimento sobre tudo do seu local de trabalho é o mínimo para atingir a excelência no atendimento. Para que o secretário tenha sucesso em seus atendimentos ao cliente, é preciso aprimorar duas características que são, em partes, importantes na hora de atender o cliente, que são a rapidez e a eficácia.

Ser rápido é a consequência de um bom treinamento como um (a) secretário (a), é quem consegue fazer muitas tarefas em tão pouco tempo, e assim, garantir a fidelidade do seu cliente. É fundamental, em primeiro lugar, analisar a situação do cliente, o seu problema e as possibilidades disponíveis. Em alguns casos, a velocidade pode ser uma inimiga para resolver problemas, mas ter cautela em certos casos não quer dizer que para solucionar esta dificuldade tem de levar dias, meses ou até anos.

Nem todos os profissionais em secretariado são rápidos, principalmente por falta de experiência no âmbito. Para resolver isto, é preciso tempo para adquirir este atributo, com determinação e prática na sua área.

Ser eficaz, além de cumprir e solucionar problemas, é superar as expectativas, é entregar ao cliente mais do que ele precisa, ao contrário da eficiência que é consequência de “quanto menor esforço para alcançar o seu objetivo, mais eficiente você se torna”. A eficácia é a característica que todos os profissionais em secretariado deveriam alcançar, junto com a eficiência. Mas para adquirir essas propriedades é necessário determinação e capacitação, para que a eficácia deixe de ser algo impossível de ser atingido, um sonho provável.

Tornar-se um secretário (a) eficaz é ser alguém que possa esperar por ótimos resultados, tarefas concluídas e por grandes expectativas em qualquer tipo de trabalho, principalmente na sua área de atuação, que é uma das áreas que exige muito deste tipo de pessoa. Uma tarefa bem cumprida é a marca da qualidade

4.4 Dicas para atendimento de qualidade

Como um profissional em secretariado, saber lidar com problemas de outras pessoas e resolvê-los, de forma eficaz e rápida, é um grande passo para o sucesso profissional. As dicas a seguir podem auxiliá-los para alcançar resultados ótimos na sua vida profissional.

A forma de se apresentar

> *“Sabe quando você está andando na rua e, aleatoriamente, uma pessoa te aborda para oferecer um serviço? Essa situação é bem desconfortável, e é exatamente dessa maneira que o seu cliente irá se sentir caso você já chegue nele tentando vender. “ (MARQUES, José Roberto “O Que é um Bom Atendimento ao Cliente?2015)*

A forma de como se apresentar a alguém que, na maioria dos casos, é um desconhecido é um desafio e pode variar por cada tipo de cliente, mas é preciso identificá-los. Existem clientes que querem saber apenas sobre seu produto ou serviço oferecido, mas não sobre você, e existem aqueles tipos de clientes de gostam de conhecer novas pessoas.

- **Dê alternativas**

Expor possibilidades para o seu cliente quando for oportuno é uma boa ideia, isto o conforta e faz com que ele busque por outros meios até chegar numa solução, além de facilitar o seu trabalho como secretária.

- **Seja sincero**

A sinceridade é sempre bem-vinda, porém com moderação e em ocasiões específicas. Seria o que chamamos de “jogar limpo” com o seu cliente, isso trará confiança na sua relação com ele.

- **Saiba trabalhar em equipe**

Além de ser um atributo que o mercado de trabalho exige, pode ser de grande ajuda e pode facilitar o seu relacionamento com os seus clientes. Manter relacionamentos com sua equipe pode trazer benefícios na hora de atender alguém de grande importância.

- **Se importe com o próximo**

Demonstrar, de forma verdadeira, preocupação pelo seu cliente, criará um laço de confiança com o mesmo. Mostre respeito por eles, logo se tornarão fiéis a sua empresa.

- **Comunique-se**

A comunicação é à base de uma sociedade civilizada. Saber falar ou de desenvolver uma conversa é um privilégio, e fundamental na hora de um atendimento, saiba se comunicar e ouvir.

- **Esteja alerta**

Preste atenção em tudo o que seus clientes irão falar a você, a falta de atenção são uns dos principais erros em um atendimento. Saiba lidar também com informações ou imprevistos de forma rápida.

- **Tenha conhecimento**

Saber tudo sobre seu produto, serviço, finanças ou sua própria empresa, transmitirá confiança ao cliente, e isto traz mais autoconfiança para você mesmo.

5 CONFLITOS

O termo conflito vem da tensão que envolve as pessoas ou grupos, ele acontece quando existem situações com discordâncias de interesses e opiniões. Os conflitos fazem parte do cotidiano de todos os profissionais, principalmente na rotina do trabalho com atendimento presencial.

Há casos em que esses conflitos geram grandes perdas de produtividade e afeta a saúde do envolvido. A tensão no ambiente de trabalho, trás danos no desempenho de produtividade, quando a empresa não está ciente do mesmo, esse profissional não terá bons resultados e sofrerá com ansiedade, impaciência, nervosismo e estresses.

5.1 Os conflitos existentes

Os conflitos existem e têm várias origens, entre elas, os atritos de interesses, rivalidades pelo poder, oposição de objetivo, divisão de poucos recursos, discordância de pontos de vista. Sempre existirão aspectos negativos, levando isso em consideração a empresa precisa entrar em um processo de mudanças, para assim alcançar resultados positivo e motivar a equipe.

Muitas pessoas fecham os olhos e negam a existência dos conflitos dentro do ambiente de trabalho, enquanto, outras buscam maneiras para resolvê-lo. Quando há alguém que se propõem a chegar a um acordo, pode-se evitar um grande problema.

Não se pode negar, fugir ou atacar, o corretor é buscar as melhores alternativas para a resolução do mesmo. Em muitos casos os conflitos são respostas de uma insatisfação por parte do profissional, quando este não tem controle emocional, suporte por parte da empresa e até mesmo a ajuda de um especialista. A sua base passa ser frustração, por não alcançar algo que tanto almeja.

Para tratar um conflito é preciso saber, se os envolvidos estão conscientes do problema e se querem chegar a uma solução.

A seguir, será relatado o estudo de caso que uma das integrantes do grupo viveu em sua rotina de trabalho.

Adriana dos Santos trabalhou em uma empresa bem conceituada e de grande reputação em todo o Brasil, sendo o seu primeiro emprego com registro, dentro dessa companhia teve desenvoltura, aprendeu a lidar com diferentes tipos de pessoas e foi promovida após um ano. Seu trabalho sempre foi voltado ao atendimento presencial, no qual sempre teve bom êxito e a fidelização do cliente. Ao retornar de suas férias de julho de 2007, trouxe a novidade de que estava à espera de um bebê, aqui começou um novo rumo para seu caso. O que ela não esperava era o conflito que viria a seguir, nesse mesmo ano, outras funcionárias da empresa também engravidaram. Uma de suas colegas, não teve controle emocional para lidar com 8 gestante em um mesmo local e passou a descontar sua insatisfação e impaciência todos os dias.

Quando Adriana precisava do auxilio dessa funcionária, sempre ouvia palavras de ofensa e com insinuações, pois ela usava a seguinte palavra não suporto grávidas; “essas grávidas sempre têm que ir ao banheiro, sair para comer e enjoam de tudo”.

Com o passar dos meses, as frases se repetiam e ninguém tomou providência a respeito do fato. Esse conflito gerou ansiedade e estresse nervoso, levando Adriana a um parto prematuro de 35 semanas e 5 dias de gestação. Seu retorno seu deu por volta de 5 meses após o nascimento da criança, porém a marca sempre existirá em suas memórias.

6 COMUNICAÇÃO

A palavra comunicação pode ter muitos significados: Entre uma delas está à troca de informação entre indivíduos, que é o processo fundamental da experiência humana e da globalização social. A partir do momento que o homem passou a viver em sociedade, houve a necessidade da comunicação, não existem datas exatas para o surgimento dela, a evolução da comunicação são datas presumidas, dividida em quatro etapas; comunicação corporal, oral, escrita e tecnológica. No caso dos seres humanos, a comunicação é um aspecto próprio, que deriva do pensamento, da linguagem e do desenvolvimento das suas capacidades sociais de relação. A troca de mensagens (que pode ser verbal ou não verbal). A comunicação empresarial é a área estratégica de planejamento dentro do contexto de uma empresa, contribuindo para o crescimento e o sucesso.

Existem várias teorias sobre comunicação, mas para que ela venha existir é preciso de um locutor e um ouvinte e que ambos venham interagir. As secretárias exercem muitas funções dentro do escritório, como por exemplo, resolver problemas e tomar decisões. O avanço da internet possibilitou um fluxo maior entre empresas e consumidores de um modo geral, alcançando um número de maior de pessoas, porém ainda existem falhas dentro das empresas.

Para uma comunicação eficaz, ela deve levar em consideração o perfil do cliente. Durante o atendimento presencial, não usar costumes inadequados, como por exemplo; falar gírias e palavras de baixo calão, sempre se expressar de forma clara, objetiva e sem rodeios. Mesmo que esteja em uma situação desagradável, saber lidar com pessoas é uma tarefa de extrema importância e sem flexibilidade não há resultados positivos. Através do equilíbrio tudo pode ser resolvido, pois o ser humano é dominado por suas emoções.

6.1 A comunicação e a secretária

Há diversa maneira para se atender bem, em manuais e livros encontramos dicas, normas e sugestões para desenvolver um bom relacionamento com o cliente, porém o mais importante é compreender as necessidades de cada um.

Algumas técnicas auxiliam esse processo, o primeiro contato começa com a procura de prestação de serviços na empresa, um funcionário simpático, cordial e educado dá segurança. É importante em cada atendimento ouvir atentamente o cliente, prestando muita atenção a cada pergunta e respondendo-as de forma clara e objetiva.

- Atender é servir; porque o atendimento é um desafio constante de resolver os problemas.
- Treinamento e conhecimento; quando a empresa investe em novos meios, o profissional aprende como lidar com diversas situações e eles são indispensáveis para poder servir com qualidade.
- Expor as ideias de forma clara; quando não há segurança na mensagem passada, a imagem da empresa acaba sendo prejudicada, resultando em um atendimento de péssimo.
- Falar apenas o que é necessário; é melhor falar pouco do que passar a impressão de que está escondendo informações ou problemas.
- Ser breve e objetivo; no momento do atendimento, nunca se deve deixar o cliente esperando, tempo e paciência estão cada vez mais escassos.

É muito importante o trabalho do profissional em Secretariado, pois as empresas necessitam de colaboradores qualificados, que venham a somar para atingir resultados positivos. A secretária recebe todos os tipos de informações, sem dúvida, ela será o diferencial dentro da empresa com capacidades intelectuais, prática, ética, postura e comportamento.

6.2 Tipos de comunicação

- **Social**

Comunicação Social é o estudo das causas, funcionamento e consequências da relação entre a sociedade e os meios de comunicação de massa – rádio, revista, jornal, televisão, teatro, cinema, propaganda, internet. Engloba os processos de informar, persuadir e entreter as pessoas.

- **Massa**

Meios de comunicação de massa ou mídias são os meios ou canais de comunicação usados na transmissão de mensagens a um grande número de

receptores. Nas relações sociais de comunicação (dia a dia), os meios de comunicação de massa mais comum são os jornais/as revistas, o rádio, a televisão e, o mais recente, a Internet.

- **Interpessoal**

A comunicação interpessoal é um método de comunicação que promove a troca de informações entre duas ou mais pessoas. Cada pessoa, que passamos a considerar como, interlocutor, troca informações baseadas em seu repertório cultural, sua formação educacional, vivências, emoções, toda a "bagagem" que traz consigo.

- **Intrapessoal**

Comunicação intrapessoal é a comunicação que uma pessoa tem consigo mesma - corresponde ao diálogo interior onde debatemos as nossas dúvidas, perplexidades, dilemas, orientações e escolhas.

- **Verbal**

Comunicação verbal é todo tipo de passagem ou troca de informações por meio de linguagem escrita ou falada. O sucesso deste tipo de comunicação depende da clareza das mensagens passadas, e esta está ligada à compatibilidade do acervo vocabular e intelectual dos envolvidos na troca de informação.

- **Não verbal**

A Comunicação não verbal ou Comunicação de conduta refere-se a maneiras de expressão que não utilizam palavras ou que não recorrem a linguagem escrita, e engloba o aprendizado dentro de uma cultura, gestos, trejeitos faciais, posturas corporais e distâncias físicas que são inconscientes**.**

- **Visual**

Comunicação Visual é todo meio de comunicação expresso com a utilização de componentes visuais, como: signos, imagens, desenhos, gráficos, ou seja, tudo que pode ser visto.

- **Audiovisual**

Comunicação audiovisual é todo meio de comunicação expresso com a utilização conjunta de componentes visuais (signos, imagens, desenhos, gráficos etc.) e sonoros (voz, música, ruído, efeitos sonoros etc.), ou seja, tudo que pode ser ao mesmo tempo visto e ouvido.

- **Segmentada**

Ela ocorre pelos meios de comunicação tradicionais como jornais, rádios, TVs, Cinema, cartazes ou internet, porém, diferentemente do modelo de massa, atinge grupos específicos, classificados de acordo com características próprias e preferências similares.

- **Redes**

Comunicação em rede refere-se à transferência de informações, comunicação mediada por um computador ou periférico. Com o surgimento das novas tecnologias, muito tem facilitado a informação circular livremente, emitida de pontos diversos.

- **Ciberespacial**

A Comunicação ciberespacial, também conhecido como panfleto virtual, apresenta a capacidade de grande escala da comunicação de massa, ou seja, pode atingir diversos receptores simultaneamente, mas o público não é mais anônimo, o que permite a personalização do conteúdo a cada receptor e suas necessidades.

- **Não violenta**

A Comunicação Não violenta (CNV) é um processo conhecido por sua capacidade de inspirar ação compassiva e solidária. Ensinada há mais que 40 anos por uma rede mundial de mediadores, facilitadores e agentes voluntários, fundada pelo psicólogo Dr. MARSHALL ROSENBERG.

7 TREINAMENTO ADEQUADO DOS FUNCIONÁRIOS

Treinamento

"Treinamento é o processo educacional de curto prazo aplicado de maneira sistemática e organizada, através do qual as pessoas aprendem conhecimentos, atitudes e habilidades em função de objetivos definidos. " (CHIAVENATO, Idalberto, 1929 pág.495)

No momento atual as empresas têm focado no desenvolvido humano, que através de treinamentos pretendem aperfeiçoar as habilidades e o conhecimento do funcionário na organização, com o propósito de motiva-los a darem o melhor de si e para que o profissional atinja a eficiência necessária no seu trabalho.

O treinamento é essencial para o funcionário, pois irá ajuda a ter um maior conhecimento e agilidade na sua função, fazendo com que o empregado tenha mais produtividade e possa desenvolver outras atividades. Com isso o treinamento é a ação de aumentar o conhecimento e habilidade de um funcionário para o desenvolvimento de uma determinada tarefa.

Quatro tipos de conteúdo de treinamento, a saber:

- **Transmissão de informações:** o conteúdo é um dos elementos mais importante em um treinamento**:** Dividir informações entre os aprendizes como uma troca de conhecimento.
- **Desenvolvimento de habilidades:** Refere-se a um treinamento orientado diretamente para as funções a serem executadas. (Desempenho do cargo atual)
- **Desenvolvimento ou modificação de atitudes:** Frequentemente mudança da postura não deve ser negativa e sim favorável no ambiente entre os colaboradores, aumento da motivação.
- **Desenvolvimento de conceitos:** o treinamento é condução que pode aumentar o nível das ideias e desenvolvendo gestores que possam pensar de uma forma ampla.

Os objetivos principais do treinamento são:

- Prepara os funcionários para várias tarefas do trabalho.
- Permitir que exista propostas que seja continuas no desenvolvimento pessoal, uma vez que seus cargos são atuais, ou para qualquer tipo de cargo que a pessoa esteja preparada para exercer.
- Tornar com que as pessoas tentem mudar suas atitudes, assim transformando em um clima melhor entre empregados, com isso irá proporcionar uma maior motivação tornando um ambiente mais receptivo para que haja uma maior técnica de supervisão e gerencia.

Todo tipo de treinamento é responsabilidade dos órgãos de linha e staff. Segundo a visão de gestores, a capacitação tem o intuito de dar responsabilidade aos superiores.

7.1 O caminho do treinamento

> **"Treinamento** é o ato intencional de fornecer os meios para possibilitar a *aprendizagem*. **Aprendizagem** é um fenômeno que surge como resultado dos esforços de cada indivíduo. A aprendizagem é uma mudança no comportamento e ocorre no dia-a-dia e em todos os indivíduos. O *treinamento* deve tentar orientar essas *experiências* de *aprendizagem* num sentido positivo e benéfico e suplementá-las com atividade planejada, afim de que os indivíduos em todos os níveis da empresa possam desenvolver mais rapidamente seus conhecimentos e aquelas atitudes e habilidades que beneficiarão a eles mesmos e à empresa. Assim, o *treinamento* cobre uma sequência programada de eventos, que podem ser visualizados como um processo continuo cujo ciclo se renova a cada vez que repete. **"** (CHIAVENATO, Idalberto, 1929 pág.497)

Toda via o treinamento é essencial para todos os funcionários onde passamos por três processos, que são:

- **Entradas:** como treinandos, recursos organizacionais.
- **Processamento:** como Programa de treinamento e processos de aprendizagem individual.
- **Saídas:** conhecimento, atitudes, habilidades e eficácia organizacional.
- **Retroação:** avaliação dos resultados

7.2 Tipos de treinamento

- Treinamento Presencial: Trata-se do treinamento realizado com a presença física do instrutor e do treinando, cujo objetivo é qualificar, reciclar, atualizar e/ou aperfeiçoar o desempenho dos treinandos. Pode ocorrer em salas de aula de centros de treinamento, em escolas de formação profissional, em instalações adaptadas nos locais de trabalho, reunindo funcionários de vários órgãos.

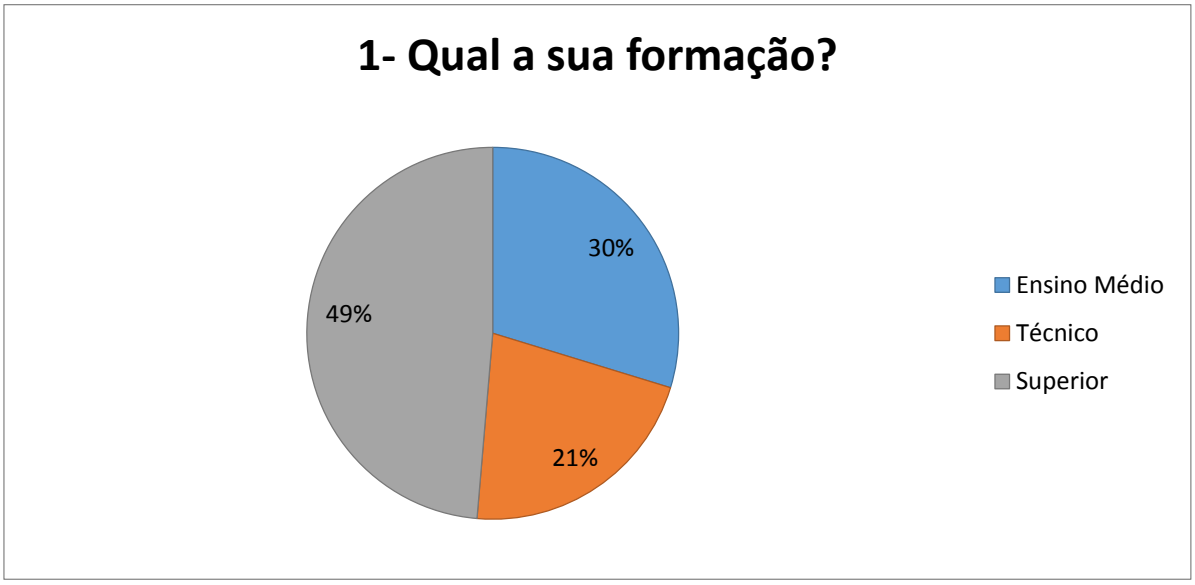
- Treinamento à Distância: É o tipo de treinamento que se caracteriza pela separação física entre o instrutor e o treinando, utilizando meios de comunicação para promover a interação entre ambos e transmitir os conteúdos educativos.

- Palestra e Workshops: É uma ótima opção de treinamento, por levarem menos tempos empresas tem investido mais nesse tipo de treinamento. O objetivo é trazer aos funcionários oportunidades de aperfeiçoamento, desenvolvimento de habilidades e aumento da motivação.

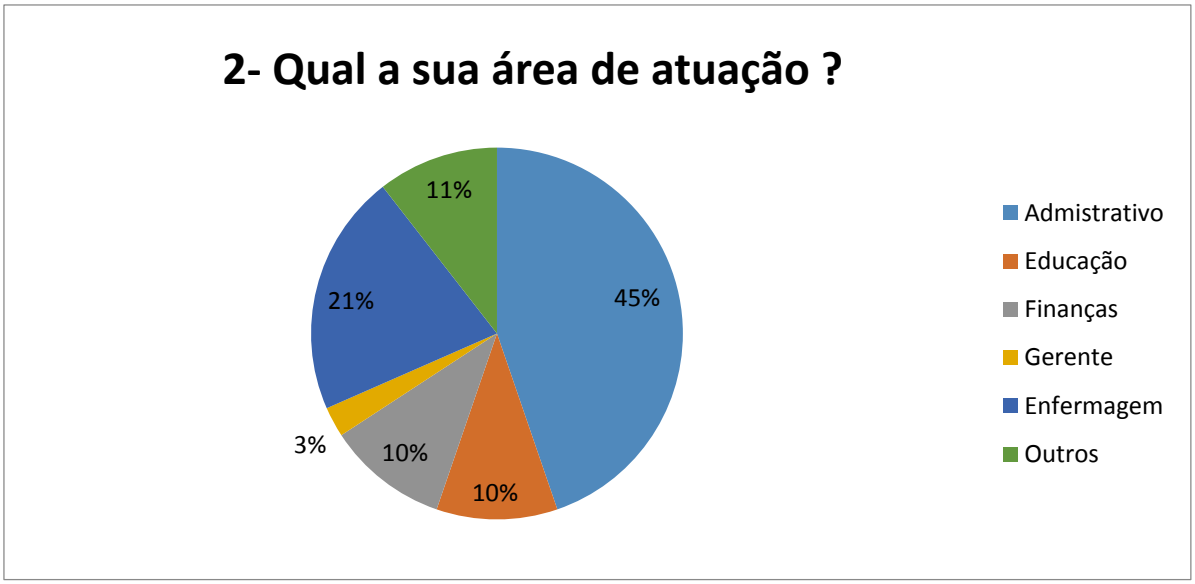
> **Treinamento** é um tipo de educação profissional mais especifico do que formação profissional e aperfeiçoamento profissional. O treinamento é um processo educacional para gerar mudanças de comportamento. Seu conteúdo envolve transmissões de informações, desenvolvimento de habilidades, de atitudes e de conceitos. O treinamento é uma responsabilidade de linha e uma função de *staff*. É um processo que envolve um ciclo de quatro etapas, levantamento de necessidades, programação de treinamento, implementação e execução e avaliação dos resultados. O **levantamento das necessidades** envolve um diagnostico dos problemas de treinamento e pode ser feito em três diferentes níveis de análise: ao nível organizacional, ao nível dos recursos humanos existentes e ao nível das operações e tarefas que devem ser realizadas. A **programação de treinamento** visa a planejar como as necessidades diagnosticadas deverão ser atendidas: o que treinar quem, quando, onde e como treinar, a fim de utilizar a tecnologia instrucional mais adequada. A **execução do treinamento** envolve um binômino instrutor x aprendiz e uma relação instrução x aprendizagem. A **avaliação dos resultados** do treinamento visa à obtenção de retroação do sistema e pode ser feita ao nível organizacional dos recursos humanos ou ao nível das tarefas e operações. (CHIAVENATO, Idalberto, 1929 pág.516)

8. PESQUISA DE CAMPO NAS EMPRESAS

Os gráficos abaixo são os resultados da pesquisa de campo realizada com alguns funcionários das empresas; Laboratório de Analises Clínicas - Gonzaga, Imobiliárias - Itapema Paulista, Duva Consultoria, Farmácias de Manipulação - Flora Medicinal, Ao Pharmacêutico, Magnafarma, Biblioteca - Municipal do Guarujá, Escola - E.E Vicente de Carvalho, Universidade de Ribeirão Preto – Campus Guarujá, Clinica de Estética - Derma, Administrador de Condomínio - Mundial, e Empresa de Exportação - Local Frio, realizada pelo grupo nos dias 27 e 28 de outubro, onde foram entrevistadas 37 pessoas que trabalham com atendimento presencial em recepções, secretarias e escritórios. Essas informações serão esclarecidas com a apresentação dos seguintes gráficos:



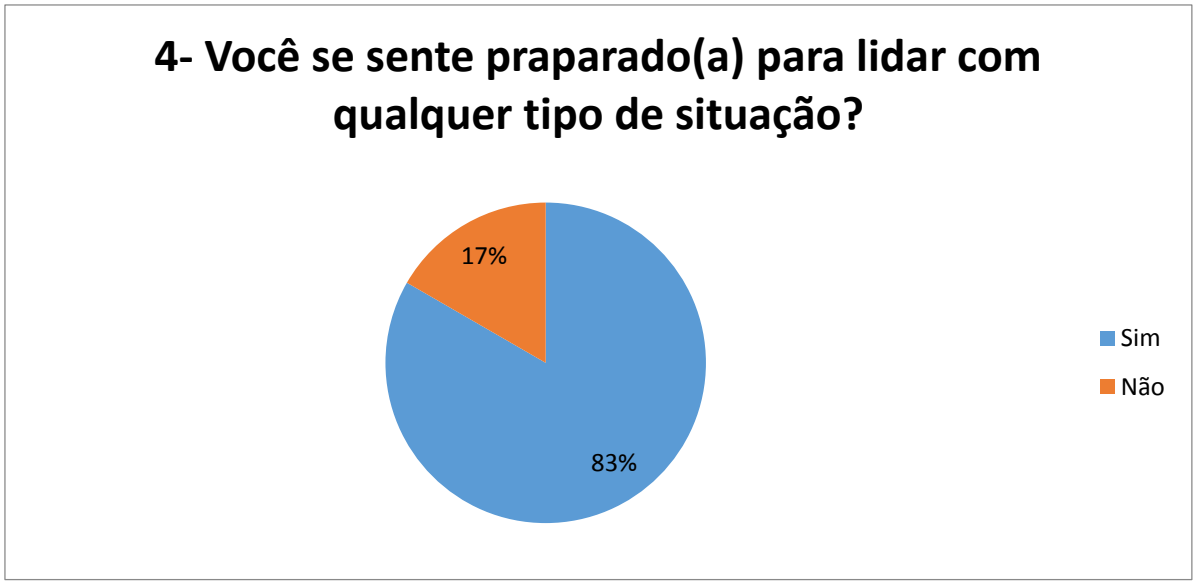
Fonte: Elaborado pelo grupo/equipe



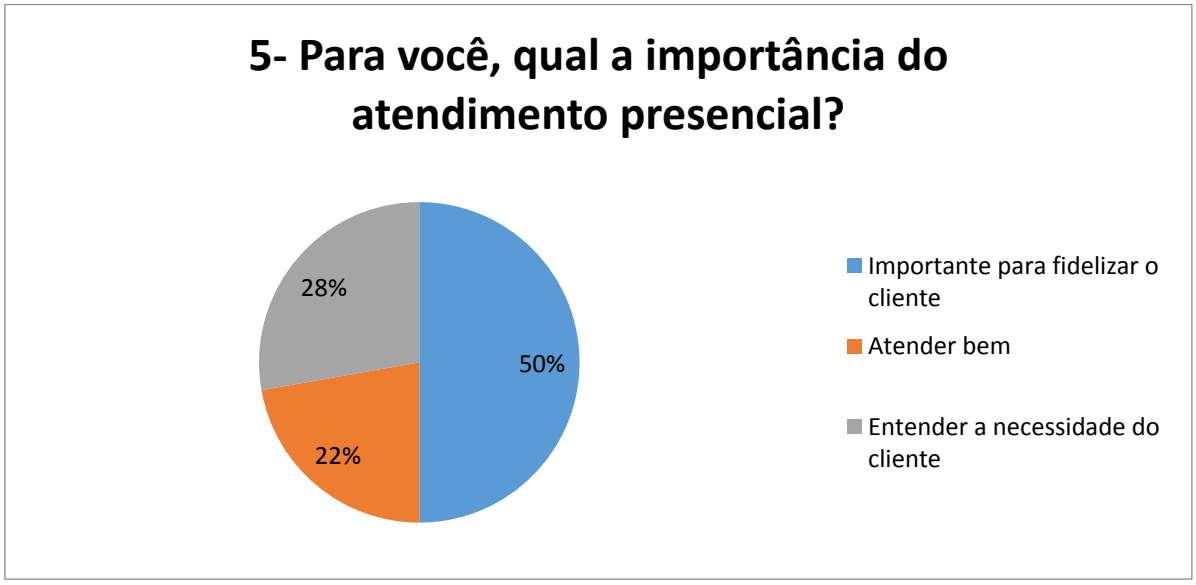
Fonte: Elaborado pelo grupo/equipe

Fonte: Elaborado pelo grupo/equipe

Levando em consideração o resultado deste gráfico, o treinamento trata-se de um breve conhecimento da empresa, porém não é especifico para a área de atendimento presencial.

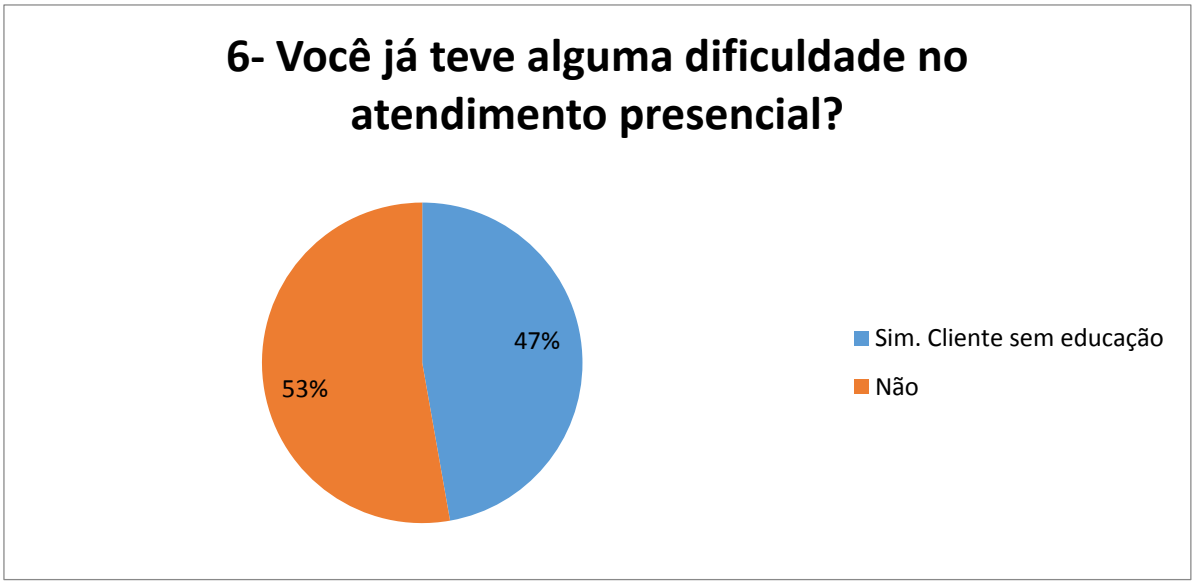


Fonte: Elaborado pelo grupo/equipe

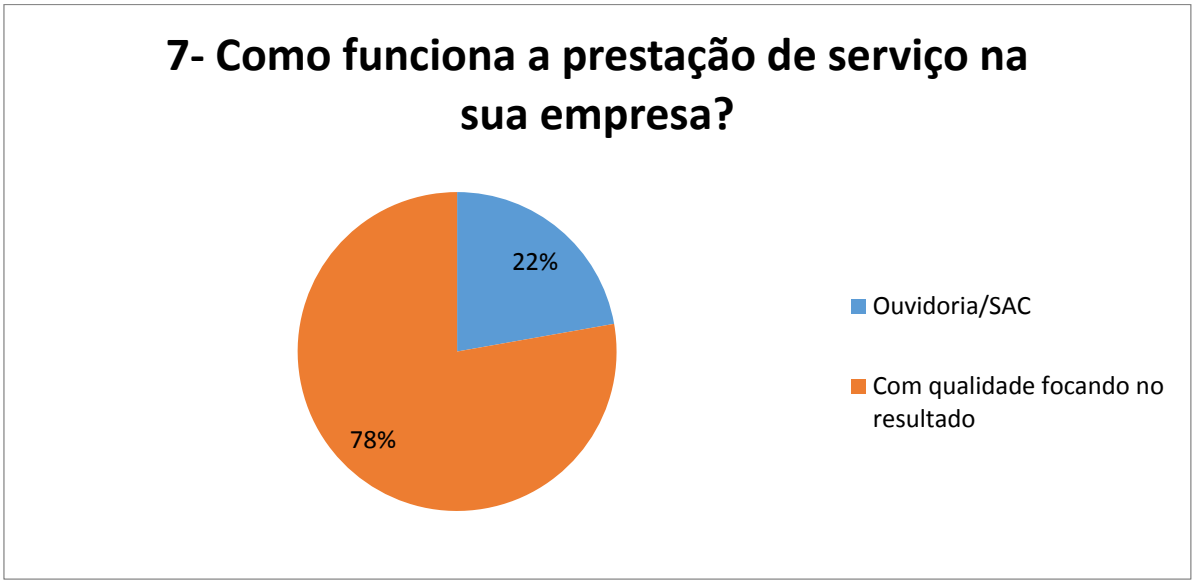


Fonte: Elaborado pelo grupo/equipe

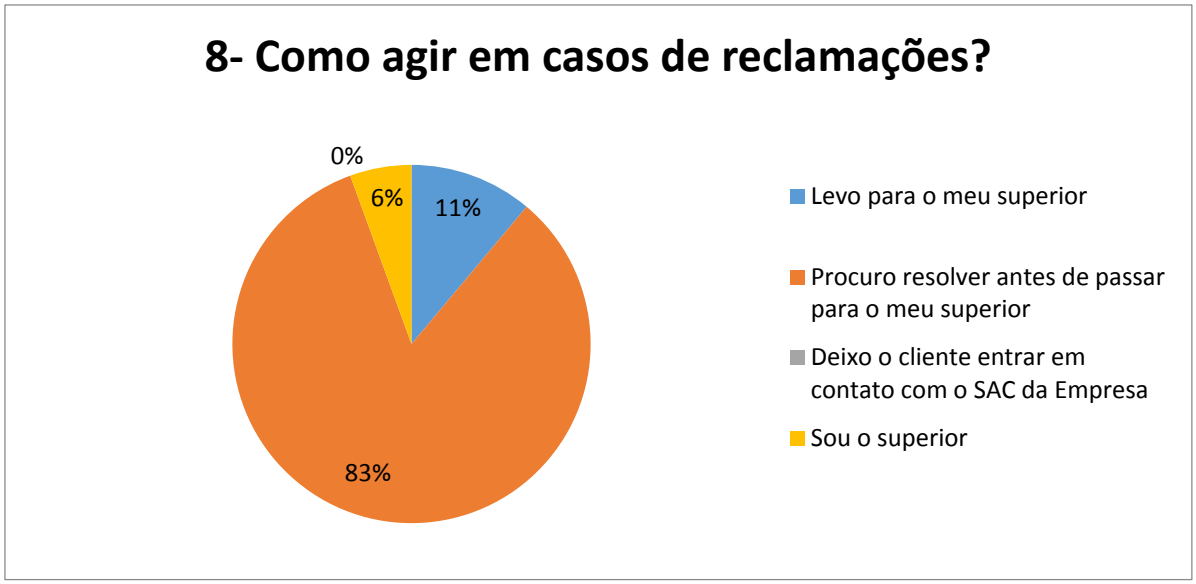
O levantamento deste gráfico 50% relataram que é importante fidelizar o cliente, 28% entender a necessidade do cliente e 22% Atender bem.



Fonte: Elaborado pelo grupo/equipe

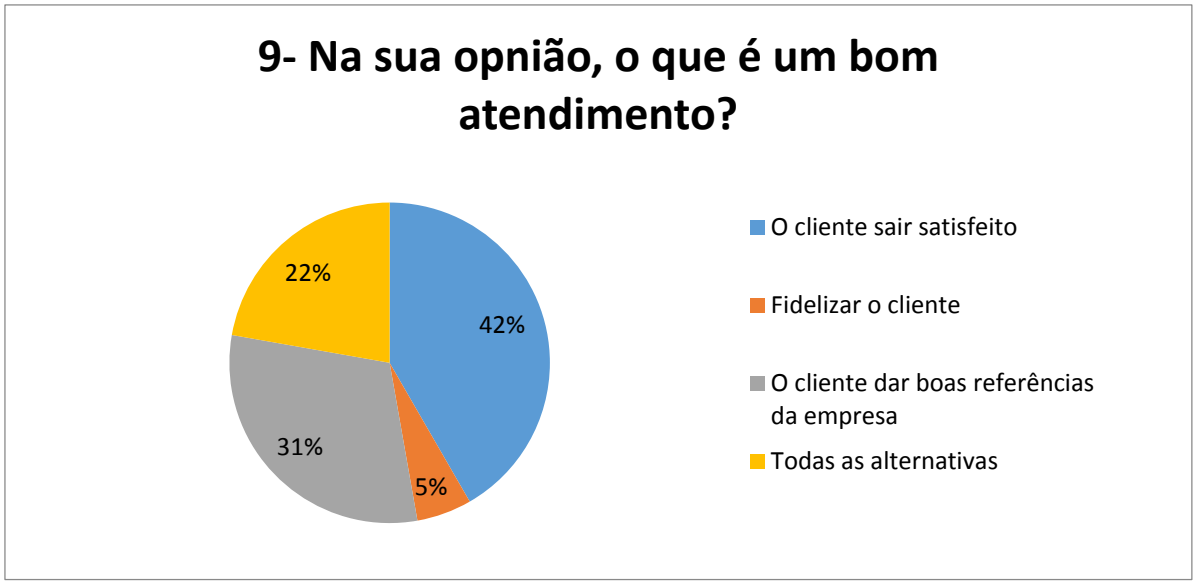


Fonte: Elaborado pelo grupo/equipe

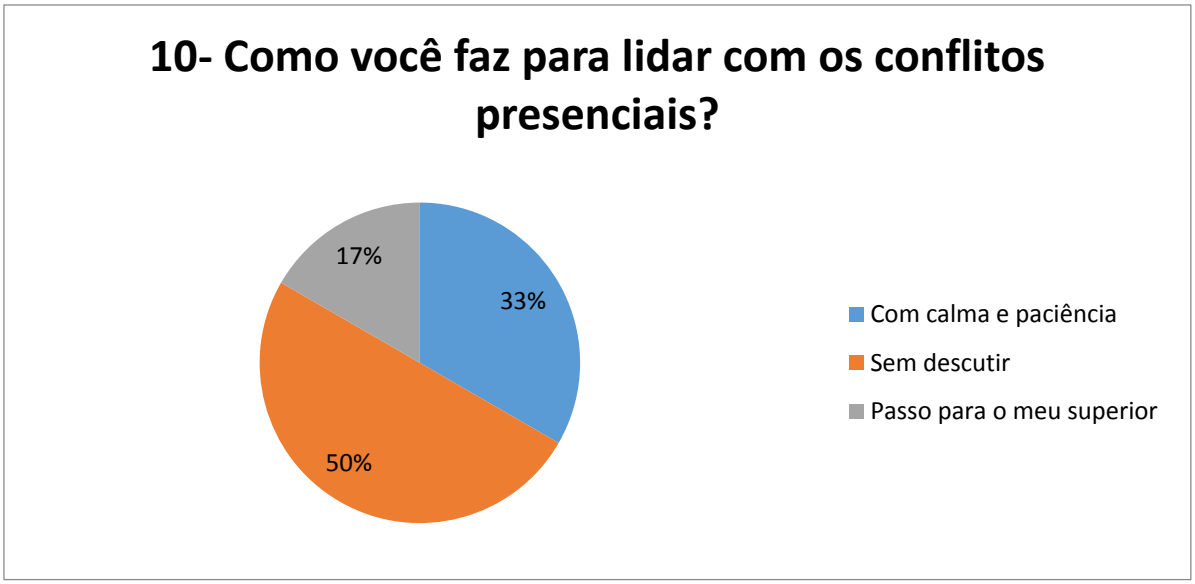


Fonte: Elaborado pelo grupo/equipe

83% dos entrevistados faz o possível para resolver o problema da cada cliente.



Fonte: Elaborado pelo grupo/equipe



Fonte: Elaborado pelo grupo/equipe

9. CONCLUSÃO

Neste trabalho abordamos o assunto Conflitos no atendimento presencial na área secretarial e concluímos que o problema do profissional em secretariado é a falha na comunicação, uma vez que este não sendo claro, objetivo e coerente, gera um bloqueio no entendimento do cliente.

Com a pesquisa de campo, temos uma visão ampla da qualificação de cada um dos funcionários, onde foi levantada a seguinte conclusão; 50% não têm o conhecimento necessário para exercer essa função, pois está ocupando a vaga sem qualificação ou treinamento adequado.

Verificamos que uma das razões apontadas é que os profissionais responsáveis pelo atendimento não têm as competências exigidas para o bom desempenho da função, porque trabalham sem treinamento especifico, embora estejam atuando em escritórios, recepções e balcões de atendimento, falta conhecimento na área.

Este trabalho foi muito importante para o nosso crescimento, uma vez que nos permitiu compreender qual o maior conflito do profissional durante o atendimento, a pesquisa demonstra que as empresas não conseguem satisfazer seus clientes por falta de treinamento.

Para fidelizar o cliente é necessário investir em qualificação, oferecer serviços diferenciados, aceitar as sugestões ou reclamações, criar vínculos e melhorar os produtos.

10 REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

BEE, Frances. Fidelizar o cliente/ Frances e Roland Bee; tradução Edite Sciulli – São Paulo: Nobel, 2000.

Chiavenato, Idalberto. Recursos Humanos/Idalberto Chiavenato.- Ed. Compacta, 5. Ed. – São Paulo: Atlas, 1998.

Grion, Laurinda. A nova Secretária: metacompetente proativa dinâmica/ Laurinda Grion. São Paulo: Madras,2008.

Mazulo, Roseli. Secretária: rotina gerencial, habilidades comportamentais e plano de carreira/ Roseli Mazulo, Sandra Cristina Liendo da Silva. –São Paulo: Editora Senac São Paulo,2010.

Nota 10/ performance Research Associates (tradução de Cíntia Braga). – Rio de Janeiro: Sextante, 2008.

Rego, Francisco Gaudêncio Torquato do, 1945- Comunicação empresarial/ comunicação institucional: conceitos, estratégias, sistemas, estrutura, planejamento e técnicas / Francisco Gaudêncio Torquato do Rgo. – São Paulo: Summus, 1986, (Novas buscas em comunicação; v.11)

Disponível em: https://www.portaleducacao.com.br/administracao/artigos/gestao-de-conflitos-no-atendimento-ao-cliente/64945- acessado em 11 de abril de 2016

Disponível em: http://www.administradores.com.br/artigos/negocios/relacionando-se-melhor-com-seu-cliente-interno/58195/- Acessado em 11de abril de 2016

Disponível em: http://www.administradores.com.br/artigos/negocios/- acessado em 11de abril de 2016

Disponível em: https://www.significados.com.br/eficacia/acessado em 19 de setembro de 2016

Disponível em: https://www.significados.com.br/eficacia/- acessado em 22 de setembro de 2016

Disponível em: http://controlefinanceiro.granatum.com.br/dicas/os-6-principios-do-bom-atendimento-ao-cliente/#- acessado em 22 de setembro de 2016

Disponível em: http://guiadoestudante.abril.com.br/profissoes/administracao-negocios/gestao-recursos-humanos-686423.shtml acessado em 02 de outubro de 2016

Disponível em: http://www.rhportal.com.br/artigos-rh/treinamento-e-desenvolvimento/ acessado em 02 de outubro de 2016

Disponível em: http://maricalixto.blogspot.com.br/2009/05/o-que-e-treinamento.html acessado em 06 de outubro de 2016

Disponível em: http://www.ibccoaching.com.br/portal/rh-gestao-pessoas/treinamento-e-desenvolvimento-de-recursos-humanos/ acessado em06 de outubro de 2016

Disponível em: http://www.admbrasilconsultoria.com.br/o-que-e-treinamento.asp acessado em 06 de outubro de 2016

Disponível em: http://www.cm-mirandela.pt/files/13/13717.pdf- acessa em 10de outubro de 2016

Disponível em: http://destinonegocio.com/br/gestao/treinamento-confira-5-dicas-para-capacitar-os-funcionarios acessado em 10de outubro de 2016

Disponível em: http://blog.convenia.com.br/treinamento-ideal-para-sua-equipe/ acessado em 15 de outubro de 2016

Disponível em: http://www.ibccoaching.com.br/portal/coaching/o-que-e-um-bom-atendimento-ao-cliente/ acessado em 15 de outubro de 2016

Disponível em: https://www.economias.pt/10-tipos-de-clientes-que-a-sua-empresa-deve-conhecer/ acessado em 28 de outubro de 2016

Disponível em: http://www.administradores.com.br/artigos/negocios/o-atendimento-presencial-como-diferencial-competitivo/20121/ acessado em 28 de outubro de 2016

Disponível em: http://recursosehumanos.com.br/artigo/conflitos-lideranca-emocoes/ acessado em 08 de novembro de 2016

Disponível em: evistavisaojuridica.uol.com.br/advogados-leis-jurisprudencia/70/artigo252358-1.asp acessado em 14 de novembro de 2016

11 ANEXOS

Anexo A - pesquisas de campo