

IGREJA EVANGÉLICA PENTECOSTAL

Rua Santa Isabel - 225, Centro, Ouro Verde de
Minas/MG Site: www.iepouroverdemg.com.br

CURSO PREPARATORIO E GERENCIAL

**Assistente Administrativo e
Financeiro
MODULO 1**

PROMOÇÃO
Igreja Evangélica Pentecostal



Família Pentecostal! Faça parte desta Família!

Igreja Evangélica Pentecostal

Rua Santa Izabel, 225, Centro - Ouro Verde de Minas - CEP: 39855-000 /Fone
(33) 988792993 E-mail: iep.ouroverdemg@gmail.com

IGREJA EVANGÉLICA PENTECOSTAL

Rua Santa Isabel - 225, Centro, Ouro Verde de Minas/MG Site:www.iepouroverdemg.com.br

ATENDIMENTO AO CLIENTE

O PROFISSIONAL DE ATENDIMENTO

De um modo geral, o atendimento ao público é realizado de forma rotineira, sem se levar em consideração os vários fatores que diferenciam um atendimento de qualidade.

O que é um atendimento de qualidade?

Quais os fatores que o diferem de um atendimento rotineiro?



Podemos afirmar que o atendimento de qualidade é aquele encarado como uma arte. Segundo o dicionário do autor **Aurélio Buarque de Holanda:**

- ▶ ***“A ARTE é a capacidade natural ou adquirida de pôr em pratica os meios necessários para obter resultados.”***
- ▶ Portanto, a arte de atender bem envolve o conhecimento e a prática dos meios necessários para se prestar um bom atendimento aos clientes.

Igreja Evangélica Pentecostal

Rua Santa Isabel, 225, Centro - Ouro Verde de Minas - CEP: 39855-000 /Fone (33) 988792993 E-mail: iep.ouroverdemg@gmail.com

IGREJA EVANGÉLICA PENTECOSTAL

Rua Santa Isabel - 225, Centro, Ouro Verde de Minas/MG Site:www.iepouroverdemg.com.br



- O verdadeiro profissional do atendimento é aquele que domina a arte de atender bem. Esse domínio envolve profissionalismo, características diferenciadas de um bom atendimento e utilização adequada das formas e dos meios de atendimento
- Então, vão aqui algumas prática desta arte. Veja lá! A prática de qualquer arte tem certas exigências gerais. Tanto faz se ela for arte de marcenaria, de medicina ou de amar. Em primeiro lugar, a prática de uma arte requer disciplina _ eu nunca serei bom em nada se não agir de forma disciplinada. Em segundo lugar, requer concentração, paciência e preocupação.

CONCENTRAÇÃO E PACIENCIA

É necessário para o aprimoramento da prática para se persistir no aprimoramento constante.



PREOCUPAÇÃO

Com a mestria da arte, que deve ter importância vital para se atingir a perfeição.

SERVIÇO E POSTURA DE ATENDIMENTO

Igreja Evangélica Pentecostal

Rua Santa Isabel, 225, Centro - Ouro Verde de Minas - CEP: 39855-000 /Fone (33) 988792993 E-mail: iep.ouroverdemg@gmail.com

IGREJA EVANGÉLICA PENTECOSTAL

Rua Santa Isabel - 225, Centro, Ouro Verde de Minas/MG Site: www.iepouroverdemg.com.br



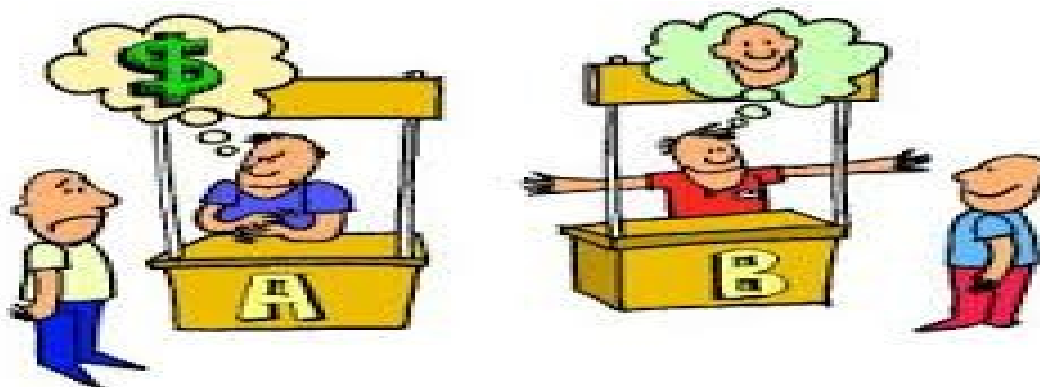
Observando estas duas condições principais que causam a vinculação ou o afastamento do cliente da empresa, podemos separar a estrutura de uma empresa de serviços em dois itens: os serviços e postura de atendimento.

O SERVIÇO assume uma dimensão macro nas organizações e, como tal, está diretamente relacionado funcionário e, com as suas atitudes e seu modo de agir com os clientes. Portanto, está ligado às condições individuais.

É necessário unir esses dois pontos e estabelecer nas políticas das empresas, o treinamento, a definição de um padrão de atendimento e de um perfil básico para o profissional de atendimento, como forma de avançar no próprio negócio.

Dessa maneira, estes dois itens se tornam complementares e inter relacionados, com dependência recíproca para terem peso

Para conhecermos melhor a postura de atendimento, faz-se necessário falar do verdadeiro profissional do atendimento.



OS TRÊS PASSOS DO VERDADEIRO PROFISSIONAL DE ATENDIMENTO.

Igreja Evangélica Pentecostal

Rua Santa Isabel, 225, Centro - Ouro Verde de Minas - CEP: 39855-000 /Fone (33) 988792993 E-mail: iep.ouroverdemg@gmail.com

IGREJA EVANGÉLICA PENTECOSTAL

Rua Santa Isabel - 225, Centro, Ouro Verde de Minas/MG Site:www.iepouroverdemg.com.br



01. Entender o seu VERDADEIRO PAPEL, que é o de compreender e atender as necessidades dos clientes, fazer com que ele seja bem recebido, ajudá-lo a se sentir importante e proporcioná-lo um ambiente agradável. Este profissional é voltado completamente para a interação com o cliente, estando sempre com as suas antenas ligadas neste, para perceber constantemente as suas necessidades. Para este profissional, não basta apenas conhecer o produto ou serviço, mas importante é demonstrar interesse em relação às necessidades dos clientes e atendê-las.

02. Entender o lado HUMANO, conhecendo as necessidades dos clientes, aguçando a capacidade de perceber o cliente. Para entender o lado humano, é necessário que este profissional tenha uma formação voltada para as pessoas e goste lidar com gente. Se espera que ele fique feliz em fazer o outro feliz, pois para este profissional, a felicidade de uma pessoa começa no mesmo instante em que ela cessa a busca de sua própria felicidade para buscar a felicidade do outro.

03. Entender a necessidade de manter um ESTADO DE ESPIRITO POSITIVO, cultivando pensamentos e sentimentos positivos, para ter atitudes adequadas no momento de atendimento. Ele sabe que é fundamental separar os problemas particulares do dia a dia do trabalho e, para isso, cultiva o estado de espírito antes da chegada do cliente. O primeiro passo de cada dia, é iniciar o trabalho com a consciência de que o seu principal papel é o de ajudar os clientes a solucionarem suas necessidades. A postura é de realizar serviços para o cliente.

OS REQUISITOS PARA CONTRATAÇÃO DESTE PROFISSIONAL

Igreja Evangélica Pentecostal

Rua Santa Isabel, 225, Centro - Ouro Verde de Minas - CEP: 39855-000 /Fone (33) 988792993 E-mail: iep.ouroverdemg@gmail.com

IGREJA EVANGÉLICA PENTECOSTAL

Rua Santa Isabel - 225, Centro, Ouro Verde de Minas/MG Site:www.iepouroverdemg.com.br

Para trabalhar com atendimento ao público, alguns requisitos são essenciais ao atendente. São eles: **Gostar de SERVIR**, de fazer o outro feliz. **Gostar de lidar com gente**. Ser extrovertido. **Ter humildade**. Cultivar um estado de **espírito positivo**. Satisfazer as necessidades do cliente. **Cuidar da aparência**. Com estes requisitos, o sinal fica verde para o atendimento.

RELACIONAMENTO INTERPESSOAL



Trabalhar em equipe, construir bons relacionamentos no trabalho necessitam muito mais do que habilidade técnica. É necessário uma percepção sobre as pessoas a aquisição da competência interpessoal.

Durantes os últimos anos as organizações tem se deparado com a alta exigência do mercado e a alta competitividade, e para tanto, tem se buscado meios para se tornar mais competitivo. Uma das formas que as empresas têm encontrado é a de passar a enxergar o trabalhador de forma diferente.



“O segredo de um grande sucesso está no trabalho de uma grande equipe.”

Hoje, em toda e qualquer organização que queria obter êxito, não se admite mais o profissional individualista, exige-se profissionais que

Igreja Evangélica Pentecostal

Rua Santa Isabel, 225, Centro - Ouro Verde de Minas - CEP: 39855-000 /Fone (33) 988792993 E-mail: iep.ouroverdemg@gmail.com

IGREJA EVANGÉLICA PENTECOSTAL

Rua Santa Isabel - 225, Centro, Ouro Verde de Minas/MG Site:www.iepouroverdemg.com.br

saibam trabalhar em equipe, e principalmente, saibam se integrar e criar sinergia com as pessoas.

O processo de interação humana está presente em toda a organização e é o que mais influencia no rumo das atividades e nos seus resultados atualmente. Este fato, porém não foi ainda devidamente reconhecido e avaliado. Por isso mesmo, sucedem-se surpresas, frustrações, eventos inesperados que trazem desconforto, perplexidade e insegurança aos gestores. Mesmo as situações bem planejadas podem fugir ao seu controle e configurar-se, na prática, de forma bem diferente do esperado (MOSCOVICI, 2002).

Um ponto importante para essa mudança de paradigma é a



aquisição da competência interpessoal pelos profissionais do mercado. A competência técnica para cada profissional não é posta em dúvida, claramente todos reconhecem que o profissional precisa ser competente em sua área específica de atividade. A

competência interpessoal, porém só é reconhecida para algumas categorias profissionais notórias, tais com assistência social, psicoterapia, magistério, vendas, serviços de atendimento ao público em geral. Em cada profissão na verdade os dois tipos de competência são necessários, embora em proporções diferentes. O problema consiste em discernir e aprender qual a proporção adequada para prover serviços de alta qualidade, ou seja, um desempenho superior.

Cada tipo ou dimensão de competência é interdependente de outra. Assim, a maneira pela qual um gerente, advogado, médico faz as perguntas (tendo ou não estabelecido um clima psicológico favorável e uma relação de confiança) pode influenciar as informações que recebe.

Igreja Evangélica Pentecostal

Rua Santa Isabel, 225, Centro - Ouro Verde de Minas - CEP: 39855-000 /Fone (33) 988792993 E-mail: iep.ouroverdemg@gmail.com

IGREJA EVANGÉLICA PENTECOSTAL

Rua Santa Isabel - 225, Centro, Ouro Verde de Minas/MG Site: www.iepouroverdemg.com.br



Neste exemplo, a competência interpessoal (processo) é tão Se a competência técnica pode ser adquirida através de cursos, seminários, leituras e experiência ou prática, a competência interpessoal necessita treinamento especial de laboratório.

“O talento vence jogos, mas só o trabalho em equipe ganha campeonatos.” ([Michael Jordan](#))

homem encara a vida de um

“Quando o ponto de vista artístico o cérebro passa a ser um coração” (Adm. Paulo Ribeiro)

Igreja Evangélica Pentecostal

Rua Santa Izabel, 225, Centro - Ouro Verde de Minas - CEP: 39855-000 /Fone (33) 988792993 E-mail: iep.ouroverdemg@gmail.com