

## **ESTÁGIO SUPERVISIONADO: UM RELATO DE CONSULTORIA REALIZADO NA EMPRESA CANTINHO DA ANA**

Bianca Fernandes Evangelista Lago<sup>1</sup>; Mônica da Silva Machado dos Santos<sup>2</sup>.

<sup>1</sup>Graduanda em Administração (FAMAM), FAMAM, fernandesbianca2614@gmail.com;

<sup>2</sup>Mestra em Desenvolvimento Regional e Meio Ambiente (FAMAM), FAMAM, Especialista e Graduada em Marketing (Universidade Cândido Mendes), monika728@hotmail.com.

Este relato de consultoria teve como objetivo geral: Analisar a qualidade do atendimento ao cliente no contexto do Salão Cantinho da Ana, localizado na cidade de Muritiba-BA, e como objetivos específicos descrever a importância de um bom atendimento ao cliente; verificar como se dá o atendimento na empresa em questão e descrever uma sugestão que auxilie o salão a se desenvolver nesse sentido. De forma metodológica, o presente relato de consultoria caracteriza-se como qualitativo e descritivo, uma vez que objetivou discorrer acerca do relacionamento que a empreendedora Ana Carla Lago mantém com seus clientes, as estratégias utilizadas e seu ponto de vista acerca deste tratamento. Mediante aula explicativa e expositiva, a consultoria foi orientada com direcionamento para observações práticas *in loco* na empresa, conjuntamente com uma breve entrevista com a gestora para conhecer melhor suas opiniões quanto ao atendimento prestado. Diante da análise, nota-se uma satisfação da empreendedora quanto ao seu atendimento. Ela afirma que realizou, há muito tempo, um curso simples de atendimento ao público, entretanto, como seus feedbacks são relativamente positivos ela não vê motivos para atualizar seu currículo quanto às novas capacitações sobre o assunto. Como contribuições, no decorrer da consultoria foi identificada a necessidade da gestora de renovar suas habilidades de relacionamento, considerando as frequentes atualizações do mercado e as estratégias mais contemporâneas criadas para adequação às exigências cada vez mais complexas dos consumidores. Assim, a proposta sugerida é uma qualificação mais atual em torno da temática abordada. As vantagens que ela poderia adquirir com o uso dos novos métodos no seu relacionamento com o público iriam surpreendê-la, inclusive ajudá-la a perceber os benefícios que pode adquirir com a busca de conhecimento em várias outras áreas.

**Palavras-chave:** Qualidade. Atendimento. Cliente.