

## **ESTÁGIO SUPERVISIONADO: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA DE VIVÊNCIAS REALIZADOS NA EMPRESA CLARA & LANA CALÇADOS**

Gabriela Oliveira Barreto de Jesus<sup>1</sup>; Mônica da Silva Machado dos Santos<sup>2</sup>.

<sup>1</sup>Graduanda em Administração (FAMAM), FAMAM, gabrielabarreto63@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.

Em virtude do avanço da Globalização, nota-se a necessidade de se impor cada vez mais no mercado, vê-se certa inquietação por parte das empresas para suprir as necessidades dos clientes e tornar-se referência em relação a concorrência. E, para que haja esse reconhecimento é importante que as empresas invistam em treinamento para os seus colaboradores para que eles possam superar as expectativas dos seus clientes, e desenvolvam um trabalho de excelência, não só para garantir que o produto ou serviço seja vendido. Mas, para deixá-los satisfeitos e motivados a retornar. O objetivo geral da presente consultoria: Possibilitará prospectar ferramentas com o intuito de mostrar a importância de um atendimento com excelência em uma empresa, e contam como objetivos específicos: conhecer as técnicas utilizadas pela empresa na prospecção de novos clientes, identificar ferramentas utilizadas no atendimento ao público e reconhecer os problemas e dificuldades durante o atendimento ao cliente. De forma metodológica, o presente trabalho se trata de uma pesquisa aplicada e descritiva, pois busca constituir conhecimento para a aplicação prática, logo, o conhecimento gerado a partir do estudo poderá ser utilizado para melhorar o atendimento dos colaboradores. E, descritiva, pois descreverá dados. Assim, a consultoria permitiu observações práticas *in loco* na empresa Clara & Lana Calçados. Diante disto, nota-se que com a consultoria será possível analisar as reclamações da empresa, identificar o problema, sugestões e propostas para solucionar os problemas apresentados com o intuito de contribuir positivamente para o atendimento com excelência, visando atrair e manter o maior número de clientes possível.

**Palavras-chave:** Atendimento. Satisfação. Consumidores.