**Devolver a atividade respondida no dia 18 de janeiro de 2022.**

**Nome do adolescente:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**ATENDIMENTO E PRÁTICAS ADMINISTRATIVAS**

**INSTRUTORA VIVIANE**

**Perfil do profissional de atendimento**

Um perfil profissional é composto por competências. Podemos dizer que um determinado conjunto de competências compõe o perfil de cada cargo. Quando o assunto é atendimento, muitos pontos devem ser considerados quanto ao perfil do atendente profissional.

Competência: remete a ideia de capacidade, soma de conhecimento e habilidades.

Habilidades exigidas no mercado de trabalho

* A comunicação clara e objetiva para se fazer entender e atender o cliente;
* A sensibilidade às necessidades dos clientes para criar empatia;
* Paciência e tolerância para enfrentar os momentos difíceis que certamente aparecerão;
* A capacidade de tomar decisões no momento certo;
* Ser capaz de ser rápido e coerente;
* Ter iniciativa e discernimento;
* Além de organizado, ter capacidade analítica e automotivação;
* Ter disposição para a multifuncionalidade.

Para identificar habilidades profissionais, o processo de autoconhecimento é essencial. Por isso, antes de qualquer coisa, procure refletir sobre as suas características, a fim de encontrar aspectos positivos e negativos. Assim, é possível maximizar as qualidades e desenvolver as vulnerabilidades de maneira mais assertiva.

Procure começar, então, estabelecendo alguns objetivos e caminhos para alcançá-los.

Se você pretende melhorar a sua comunicação, por exemplo, defina um plano de ações alinhado ao seu propósito.

Agindo assim, você aumenta suas chances de conquistar a confiança do cliente e de toda a equipe e assegurar a excelência no atendimento.

Fonte: https://ead.pucpr.br/blog/habilidades-profissionais

**Atividade**

1. Como um atendente deve ser no trabalho?
2. O que é uma comunicação clara e objetiva para você?
3. No seu modo de vista o que é ser tolerante com o cliente quer dizer?
4. Cite 3 habilidades exigidas no mercado de trabalho?
5. O que é autoconhecimento e porque é importante nesse processo de desenvolvimento de habilidades?
6. Se você fosse um recrutador, contrataria um profissional com o seu perfil? Justifique:
7. Como está sendo a sua preparação para o mundo do trabalho? O que mais teve dificuldade em aprender?

***BONS ESTUDOS...***

***CUIDE- SE!!!***