**Devolver a atividade respondida por e-mail entre os dias 05 e 06 de outubro.**

**Nome do adolescente:**

**E-mail para envio:** atendimentopraticas20@gmail.com

**ATIVIDADE 1**

**ATENDIMENTO E PRÁTICAS ADMINISTRATIVAS**

**INSTRUTORA VIVIANE**

Na introdução da disciplina vamos ver alguns conceitos básicos sobre a forma que devemos atender nossos clientes, com qualidade, respeito, empatia e uma ótima linguagem.

Atendimento corresponde ao ato de atender, ou seja, ao ato de prestar atenção às pessoas com as quais mantemos contato. Quem pratica o atendimento deve ser responsável, adotando um estado de espírito baseado na gentileza.

**O que é atendimento?**

Quando nos referimos ao conceito de atendimento, significa que devemos estar disponíveis para receber (atender) os clientes de uma empresa ou instituição, oferecer produtos, esclarecer dúvidas, marcar consultas, reuniões, entre outros.

O atendimento de qualidade vai além da educação. Na realidade tratar bem um cliente não é um diferencial, mas sim uma obrigação de qualquer empresa de sucesso. O atendimento não é feito apenas pelos clientes externos (aqueles que são de fora, que procuram a empresa para solucionar problemas ou possíveis vendas), tem que ser internamente também (aqueles que trabalham com você), com colegas, chefes e supervisores. Pois a comunicação, respeito e bom relacionamento são essenciais para esta função.

Ao profissional que desempenha esta função é importante perceber o atendimento como situação prioritária para o bem-estar dos clientes, e são de inteira responsabilidade do atendente, afinal, estará em tal função por ele ou para ele.

O atendente é o responsável por receber pessoas com diferentes características físicas (portadores de necessidades especiais, exemplo; deficientes físicos, visuais, autistas, entre outros.), funções (profissão, vestimenta social, uniformes sujos de graxa ou tinta), etnias (índios, brancos, negros), gêneros (sexualidade, exemplo; heterossexuais, bissexuais ou homossexuais), entre outros.

Para realizarmos bem um atendimento sem nenhum tipo de discriminação, devemos inicialmente perceber aquelas pessoas como seres humanos, respeitar e ter empatia é essencial.

Quando exercemos a função de “atendente” devemos lembrar que o cliente é quem permite a lucratividade e o sucesso da empresa. Por tanto, acolher e respeitá-los é a melhor solução.

**Por que o atendimento ao cliente é importante?**

Quando os clientes procuram atendimento, isso significa que confiam na empresa e acreditam que você poderá ajudá-los em qualquer situação rapidamente. Por isso, excelência no atendimento ao cliente é estar preparado para respondê-los da melhor forma possível.

Se você não atender aos desejos e expectativas dos clientes, é provável que eles abram mão dos produtos e serviços e encontrem outra empresa que ofereça relacionamento próximo, inteligente e humano, assim como o atendimento que estão procurando, no mercado atual, a competitividade está cada vez mais em alta, a propaganda boca a boca sempre será a alma do negócio.

A ideia é fazer com que eles sintam- se especial, acolhido e respeitado.

Neste mundo da informação e da conectividade, manter seus clientes atuais felizes e realizados é um ponto-chave para conquistar novos clientes e obter sucesso.

**Fonte:**

https://www.edools.com/atendimento-ao-cliente/

https://siteantigo.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/administracao/o-que-e-atendimento

**ATIVIDADE 1**

De acordo com o texto aula, responda as questões abaixo:

1. O que é atendimento?
2. Por que no atendimento ao cliente não poderá em hipótese alguma ocorrer a discriminação?
3. Quem é o responsável pela lucratividade e o sucesso da empresa?
4. Por que os clientes procuram uma empresa? O que eles esperam encontrar?

**BONS ESTUDOS...**

**SE CUIDEM!!!**