

**FACULDADE EVANGÉLICA DE RUBIATABA  
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO  
DALILLA RAYANNE SILVA**

**A NECESSIDADE DE MELHORIA NA QUALIDADE DO ATENDIMENTO**

**RUBIATABA/GO  
2017**

**DALILLA RAYANNE SILVA**

**A NECESSIDADE DE MELHORIA NA QUALIDADE DO ATENDIMENTO**

Monografia apresentada como requisito parcial à conclusão do curso de Administração da Faculdade Evangélica de Rubiataba, sob orientação da professora mestra Gloriete Marques Alves Hilário.

**RUBIATABA/GO  
2017**

**DALILLA RAYANNE SILVA**

**A NECESSIDADE DE MELHORIA NA QUALIDADE DO ATENDIMENTO**

Monografia apresentada como requisito parcial à conclusão do curso de Administração da Faculdade Evangélica de Rubiataba, sob orientação da professora mestra Gloriete Marques Alves Hilário.

**Monografia aprovada pela Banca Examinadora em \_\_ / \_\_ / \_\_\_\_**

**Mestra Gloriete Marques Alves Hilário**

**Orientadora**  
**Professora da Faculdade Evangélica de Rubiataba**

**Escreva a titulação e o nome completo do Examinador 1**  
**Examinador**  
**Professor da Faculdade Evangélica de Rubiataba**

**Escreva a titulação e o nome completo do Examinador 2**  
**Examinador**  
**Professor da Faculdade Evangélica de Rubiataba**

## **DEDICATÓRIA**

**Dedico aos meus pais e minha família que nunca me faltaram, que sempre acreditaram em mim, que me incentivaram e não mediram esforços para que Eu pudesse chegar ate aqui. Aos meus amigos, aos Professores, a todos que torceram sempre por mim e com toda a certeza hoje estão tão felizes e realizados como Eu estou.**

## **AGRADECIMENTOS**

**Agradeço a Deus por ter me guiado, por ter iluminado o meu caminho, por ter me dado a Mão e enxugado as minhas lágrimas quando chorei sozinha, por ter me dado forças para seguir, por não julgar e por não me abandonar jamais. Agradeço a minha família, meus amigos, meus professores e todos que de alguma maneira torcem por mim e me querem bem!**

## RESUMO

O presente trabalho tem por objetivo discutir a necessidade de melhoria na qualidade do atendimento ao cliente, dada a importância que tal fato representa para a saúde financeira e mesmo a sobrevivência da organização em um mercado cada vez mais competitivo. Assim sendo, se demanda das organizações um conhecimento cada vez maior dos seus clientes a fim de estabelecer premissas de atuação que possam determinar a melhor maneira de implementar as melhorias na qualidade do atendimento. Não obstante, a empresa precisa identificar os empecilhos a melhoria na qualidade do atendimento para que possa obter sucesso no processo de melhoramento. Também cabe as organizações capacitar os seus colaboradores. Garantindo que estes possam realmente representar a marca ou organização de maneira condizente com o que a mesma deseja transmitir. Busca-se também identificar as melhores e mais adequadas ferramentas de melhoria na qualidade do atendimento com o intuito de otimizar a atuação da organização. Deste modo, as organizações devem entender que a melhoria na qualidade do atendimento é imprescindível e a mesma deve ser perseguida de maneira incessante, uma vez que sem a satisfação do cliente as possibilidades de sucesso das empresas são pífias.

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

## **ABSTRACT**

This work aims to discuss the need for improvement in the quality of customer service, given the importance that this represents for the financial health and even the survival of the Organization in an increasingly competitive market. Therefore, if organizations demand ever-increasing knowledge of its customers in order to establish assumptions of expertise that can determine the best way to implement the improvements in quality of care. Nevertheless, the company needs to identify the obstacles to improvement in quality of care so that you can achieve success in the process of improvement. Also fits organizations empower their workers. Ensuring that they can really represent the brand or organization in a manner consistent with what the same wishes to convey. The aim is to also identify the best and most appropriate tools to improve the quality of care in order to optimize the performance of the organization. In this way, organizations must understand that the improvement in the quality of care is essential and must be pursued in a way that incessant, since no customer satisfaction the possibilities of success of lackluster companies.

**Keywords:** Quality. Service. Customer. Improving.

## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	09
2. A NECESSIDADE DE MELHORIA NA QUALIDADE DO ATENDIMENTO.....	12
2.1 CONCEITO DE QUALIDADE.....	12
2.2 AS FORMAS DE QUALIDADE.....	14
2.3 O CLIENTE.....	16
2.4 DO ATENDIMENTO.....	18
3. OS MAIORES EMPECILHOS PARA UM ATENDIMENTO DE QUALIDADE.....	21
3.1 FATORES RELACIONADOS À ABORDAGEM DO CLIENTE.....	22
3.2 DA COMUNICAÇÃO.....	24
4. INSTRUMENTOS PARA APRIMORAR A QUALIDADE NO ATENDIMENTO.....	26
4.1 PRINCIPAIS FERRAMENTAS PARA MELHORAR A QUALIDADE DO ATENDIMENTO.....	26
4.2 O TREINAMENTO COMO FERRAMENTA DE MELHORIA DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO.....	31
5. INSTITUINDO O PROCESSO DE MELHORIA NA QUALIDADE DO ATENDIMENTO EM UMA EMPRESA.....	35
5.1 IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA ONDE SERÁ IMPLANTADO O PROCESSO DE MELHORIA.....	36
5.2 IDENTIFICAR OS PRINCIPAIS PRODUTOS.....	37
5.3 O SEGUIMENTO DE ATUAÇÃO.....	37
5.4 AS TENDÊNCIAS DA EMPRESA.....	37
5.5 A MISSÃO DA EMPRESA.....	38
5.6 A VISÃO DA EMPRESA, A CRENÇA E A POLÍTICA.....	38
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	40
REFERÊNCIAS.....	41