

**INSTITUTO DE ESTUDOS E PESQUISAS VALE DO ACARAÚ-IVA**

CURSO: CIÊNCIAS CONTÁBEIS

**A IMPORTÂNCIA DO ATENDIMENTO INTERNO E EXTERNO PARA AS ORGANIZAÇOÊS**

**ITAPAJÉ-CE**

**2016**

Natalice Emile da costa Sousa Farias

**A IMPORTANCIA DO ATENDIMENTO INTENO E EXTERNO PARA AS ORGANIZAÇOES**

**ITAPAJÉ**

**2016**

SUMÁRIO

[**1.** **INTRODUÇÃO** 5](#_Toc448913559)

[**2.** **QUALIDADE NO ATENDIMENTO INTERNO** 6](#_Toc448913560)

[**3.** **QUALIDADE NO ATENDIMENTO EXTERNO** 7](#_Toc448913561)

[**4.** **A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS** 8](#_Toc448913562)

[**5.** **CONSIDERAÇÕES FINAIS** 9](#_Toc448913563)

1. **INTRODUÇÃO**

Acompanhamos hoje, o crescimento do consumismo e da tecnologia e a exigência do consumidor por qualidade, tanto do produto como do atendimento. Com a diversidade de marcas e a disputa acirrada por clientes as organizações investem em qualidade de atendimento, na estrutura da empresa e em treinamento de funcionários, capacitando-os para que estes possam contribuir com a evolução da instituição no mercado de trabalho.

Algumas empresas de grande e pequeno porte apostam no atendimento como diferencial entre suas concorrentes. Usam ainda, os princípios do setor de recursos humanos (RH) para auxiliar na preparação e qualificação de seus funcionários dando a eles, a oportunidade de se capacitar e de crescer na organização. O RH acredita que se houver preparação de seus colaborados, tanto internos como externos haverá um bom retorno. Segundo Battestin (2013), “investir em programas de capacitação resulta na melhor entrega dos colaboradores e provê aos funcionários preparação profissional que supra as necessidades estratégicas da organização, fortalecendo a marca, sedimentando a Missão, alcançando a Visão.”

O atendimento interno é importante e se torna eficaz por sua excelência em qualidade ao atender seus colaboradores, estes por sua vez, se sentem parte da empresa, sentem-se peça fundamental para o bom andamento dos exercícios da organização ao qual fazem parte. São estes que vão fazer o marketing da empresa crescer ou não, mas para que isto aconteça é preciso ter um setor de RH bem preparado e com ótimo atendimento aos funcionários, para saber conversar e deixar o colaborador à vontade para discutir suas opiniões e fazer seus questionamentos. Caso contrário, se não houver uma relação boa entre o RH e colaborador haverá influência na forma que ele irá atender o cliente externo, que provavelmente não será positivo, pois a sua motivação estará abalada por falta de qualidade de atendimento interno.

Com o crescimento do consumismo e a existência de várias marcas, o cliente externo procura não somente por qualidade do produto e bom preço, há uma grande procura por bom atendimento, pois é este atendimento que indicará se o cliente dará preferência ou não. Entretanto se sabe também que, além disso, o cliente quer alguém que possa tirar suas dúvidas e auxiliar numa boa compra.

1. **QUALIDADE NO ATENDIMENTO INTERNO**

Para uma empresa se destacar, nos dias atuais, a qualidade no atendimento é fundamental, é uma obrigação de qualquer empresa oferecer serviços de qualidade. O atendimento de qualidade começa com o atendimento interno, deve-se oferecer um atendimento profissional ao se passar uma informação ao outro setor da empresa deve-se transmitir de forma completa, pois sabemos atender bem nossos clientes internos teremos um serviço ágil, se o funcionário for ao trabalho de bom humor e motivado,melhorando o clima de trabalho no setor onde ele atua, poderá transmitir uma boa imagem ao atender os consumidores.

Se não houver qualidade no atendimento interno, dificilmente haverá qualidade para o cliente externo, pois uma empresa é constituída de ciclos de serviços. O serviço que o cliente externo recebe é o reflexo dos ciclos de serviços praticados internamente, se algum ato do ciclo de serviços falharem o sistema todo também será afetado, e com isso, prejudicará a venda final. (COLUNISTA, 2013, p.s/n )

Todo profissional deve considerar o colega de trabalho como um cliente. Lembre-se que, quem promove um profissional não é somente o gerente ou a diretoria, mas os colegas de trabalho que ficam satisfeitos com o atendimento recebido por ele. **Os clientes internos são** todos aqueles que fazem parte do nosso dia a dia dentro do ambiente de trabalho como o diretor da empresa, o gerente, a recepcionista dentre outros, ou seja, o cliente interno pode ser aquele ao qual prestamos serviços com produtos e mão de obra dentro da própria instituição. Todos os clientes são importantes dentro ou fora de uma corporação independentemente se ele é externo ou interno, por isso, cabe à empresa tratá-lo da melhor forma possível e criar métodos de qualidade que faça com que o mesmo esteja por dentro das atividades empresariais, seja na compra de produtos ou prestações de serviços.

Por tanto oferecer um atendimento aos seus clientes internos pelo profissionalismo e cortesia, sempre comprometidos com a qualidade das tarefas é essencial. Ter paciência, trabalhar em equipe, e falar de forma clara, trará facilidade na conquista de clientes externos, pois qualidade no serviço e atendimento interno são responsabilidades de todos.

1. **QUALIDADE NO ATENDIMENTO EXTERNO**

Atualmente, o mundo tem passado por diversas mudanças na economia e na sociedade e no crescimento populacional. E aparte de então veio mudando o mercado, tornando-o assim mais competitivo.

Diante deste desenvolvimento, as empresas resolveram investir em qualidade de atendimento aos clientes. Fazendo com que a qualidade dos produtos e serviços se torne capazes de satisfazer as necessidades dos clientes.

A forma como se atende um cliente dirá se voltará ou não a empresa, sendo assim, os empreendedores buscam por funcionários que saibam lidar com as pessoas de maneira satisfatória e que mantenha foco continuo no cliente e torná-lo fiel a organização.

As empresas buscam qualidade no atendimento ao cliente externo, oferecendo assim um bom atendimento, produtos de qualidade que atraiam e chamem atenção para conquistar um público alvo. Nos dias de hoje há muita competitividade de mercado, com isso as empresas investem em profissionais capacitados para melhor se destacar no mercado, trazendo assim mais vantagens para a empresa.

Com a competitividade no mercado de trabalho as empresas resolveram fazer um programa de treinamento para os funcionários, trazendo assim mais aprendizado e aperfeiçoamento, com isso trazendo assim mais competitividade de mercado para as empresas e melhorias na qualidade de atendimento ao cliente tanto interno como o externo.

• O que o cliente busca no atendimento:

* Atenção
* Ser tratado como individuo
* Solução
* Agilidade no atendimento
* Compromisso
* Precisão
* Conhecer o produto ou serviço da empresa

O cliente é a pessoa mais importante para os negócios da empresa, sendo assim a maneira que o profissional faz o atendimento é que vai cativar ou não, fazendo com que esse cliente se torne fiel e ativo para empresa.

1. **A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS**

O setor de Rh visa qualificar os profissionais na empresa, gerando treinamento e desenvolvimento e como deve ser aplicado no ambiente de trabalho.

O objetivo do atendimento interno é melhorar não somente a empresa em si, mas também o quadro de funcionários, a motivação é a base para o desenvolvimento de programas que devem atender a expectativa dos funcionários melhorando e ampliando um ambiente organizacional visando acerta nos treinamentos de resultados

Etapas de treinamento

* Levantamentos das necessidades.
* Definição do programa de treinamento
* Implementação do programa de treinamento
* Avaliação dos resultados do treinamento

O ambiente tem que ser dinâmico e de constantes transformações, as políticas praticas do setor de Rh devem fazer uma adaptação para manter e trazer novos talentos para a empresa. Segundo Carvalho (2004), ‘’ o desenvolvimento organizacional é um processo que visa mudanças planejadas da estrutura empresarial -pessoas sistemas – tendo em vista melhor adaptação de mercado onde atua’’

Alguns valores importantes são os:

* Respeito pelas pessoas: são importantes no contexto da empresa.
* Confiança e apoio.
* Equalização de poder: divisão de responsabilidade.
* Confrontos: solucionar os problemas.
* Participação: tomada de decisão.

É importante ressaltar que o RH tem uma dimensão maior na visão de mudança das pessoas na estrutura organizacional, ela é interligada a todo departamento e participações das decisões estratégicas da empresa

A finalidade é de administras diante dos fatos da empresa, visa à satisfação de seu cliente interno obtendo suas metas planejadas. É de sua competência os direitos que asseguram os funcionários, férias, décimos, um colaborador motivado é igual à boa produtividade.

1. **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Podemos concluir que, o processo de atendimento interno e externo faz parte de uma grande estrutura que tem como objetivo um bom feedback ’’retorno, resposta’’ que pode ser positiva ou negativa dependo de como se foi trabalhado.

Pode-se perceber a importância que tem o colaborador com bom atendimento e treinamento interno, pois vai ser este que vai dar seguimento aos objetivos da organização. Pode-se analisar que um cliente bem atendido e orientado pelo atendente torna-se um cliente fiel e satisfeito com a forma ao qual foi tratado

O RH por sua vez é responsável pelo feedback seja ele bom ou ruim, porque é ele que deve passar a mensagem de preparação e motivação para seus colaborados e estes lhe darão o retorno nos primeiros contatos com o cliente externo.

**REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

BASTTESTIN, Fernando. Está na hora de investir na capacitação dos colaboradores. Disponível em: <http://www.rh.com.br/Portal/Desenvolvimento/Artigo/8332/esta-na-hora-de-investir-na-capacitacao-dos-colaboradores.html#acho> Acesso em: 16 de abr. 2016.

PORTAL, Colunista. Cliente interno e externo: Qual a diferença Disponível em: <http://www.portaleducacao.com.br/administracao/artigos/51053/cliente-interno-e-externo-qual-a-diferenca>. Acesso em 19 de abr. 2016.