



CIEEBOOK

SUMARIO

- 2: Qualidade no atendimento ao cliente.**
- 3: Documentos: como elaborar um relatório técnico?**
- 4: Produção e Produtividade**
- 5: Comunicação e postura profissional**
- 6: Gestão de Processos**
- 7: Gestão de pessoas**
- 8: Empreendedorismo**
- 9: Modelos de produção, o que são?**

Qualidade no atendimento ao cliente

na aula de hoje aprendemos sobre Qualidade no atendimento ao cliente, que começa no exato momento em que você dedica a ele cuidado e atenção. atendimento ao cliente é necessário saber qual é a sua necessidade, para assim, identificar e saber oque oferecer para solucionar o seu problema. lembrando sempre da necessidade de espaço que cada cliente necessita, fazendo com que ele se sinta bem e não pressionado

Separei alguns exemplos, através de pesquisas e aprofundamentos.

- Fazer com que o cliente se sinta bem;
- Ter empatia no atendimento;
- Ser prestativo em todas as etapas do ciclo de relacionamento;
- Realizar atendimento personalizado

Documentos: como elaborar um relatório técnico?

hoje aprendemos sobre relatório técnico, que tem sua finalidade ser um documento para coletar e salvar dados que foram obtidos em alguma visita técnica. Por meio de um relatório técnico, temos acesso a um histórico bem completo que ajuda a construir ótimos planos de ação. com isso aprendemos que um relatório deve ser produzido de forma clara e muito objetiva, apresentando assim informações que são relevantes e certas

Produção e Produtividade

Bom, sabemos que a produção é referente a resultados; ela da origem a um serviço, cria objeto e também um produto. Já a produtividade nada mais é que uma boa qualidade e também é relacionada a quantidade. é fundamental para uma empresa, pois ela influencia no desempenho e nas demandas. sendo assim, ajuda a empresa com o alcance de metas e objetivos.

Comunicação e postura profissional

ter essa aula para nos aprendizes é algo fundamental, principalmente para o nosso crescimento. diante do conteúdo, sei que postura profissional é uma junção de comportamentos, atitudes e habilidades que um trabalhador demonstra no ambiente de trabalho, sendo boa então sua forma de agir e interagir com colegas, superiores e clientes. já em relação a uma boa comunicação, a equipe em si consegue se entender melhor. ficando então até mais fácil, dividir tarefas, trocar uma ideia e ajuda a resolver conflitos. É uma maneira também de conhecer melhor a outra pessoa e exercitar a empatia.

GESTAO DE PROCESSOS

É um conjunto de práticas, que têm como objetivo buscar a melhora em relação aos processos organizacionais de uma empresa ou também instituição. gestão de processos ajuda a identificar, desenvolver, monitorar e também ajuda a controlar os processos da companhia.

Gestão de pessoas

No curso de hoje, foi falado sobre um tema que eu gosto bastante, que é a gestão de pessoas. essa área, é extremamente importante e fundamental no recursos humanos de uma empresa. Essa gestão utiliza técnicas presentes no RH, para conciliar os objetivos dos colaboradores com as metas da organização.

Empreendedorismo

Empreendedorismo é empreender, que tem como finalidade saber identificar oportunidades e transformá-las em um negócio lucrativo. empreender esta em tudo, principalmente como base de uma empresa e produtos novos, empreender e girar uma chavinha muitas vezes para uma vida melhor. empreendimentos contribui principalmente para a economia do país pois gera riquezas, aumenta a circulação econômica e cria mais oportunidades de empregos.

Modelos de produção, oque são?

bom, oque eu entendi em relação a modelos de produção industrial é que são meios utilizadas no sistema fabricante para melhor conduzir as grandes operações realizadas em linhas de montagens. Trata-se de uma estratégia realizada por aqueles que tem posse sobre os meios de produção, para melhor assegurar uma perfeita produtividade e lucro no setor secundário da economia.