



# PORTIFÓLIO

## CIEE

# Sumário

Sumário .....	página 1	1°
Encontro .....	página 2	2°
Encontro .....	página 3	3°
Encontro .....	página 4	4°
Encontro .....	página 5	5°
Encontro .....	página 6	
6° Encontro .....	página 7	

# 1º Encontro - 27/01/2024

## Atendimento ao Cliente

Na aula de hoje estudamos sobre o atendimento ao cliente, entendemos que para haver um bom atendimento precisa-se de técnica e para adquirir isto deverá haver treinamentos em sua empresa.

Alguns dos aspectos que devem ser melhorados nestes treinos são a comunicação, o conhecimento, a empatia, o tempo de resposta, etc.

Esse são alguns pontos essenciais que trazem a satisfação e lealdade do cliente, gerando recomendações positivas que contribuem para a reputação e diferenciação competitiva de seu estabelecimento.

Entendendo mais sobre esse assunto você irá alavancar sua empresa, contribuindo para o sucesso da mesma.

# 2º Encontro - 03/02/2024

## A Importância da Boa Comunicação no Atendimento ao Cliente

Uma boa comunicação com os clientes é essencial para manter impressões agradáveis de sua empresa, isso trará clientes fiéis e satisfeitos e essa fidelização irá atrair novas pessoas, assim encaminhando seu negócio ao sucesso.

Nos tempos de hoje com tanta tecnologia ao nosso redor devemos usá-la ao nosso favor, portanto, uma boa estratégia é a utilização de diversos canais de comunicação, como WhatsApp, Messenger, Instagram e Facebook.

Nessas redes sociais você poderá engajar o seu negócio, fazer vendas online e dar assistência aos seus clientes após a venda de algum produto.

Além de beneficiar sua empresa, você estará trazendo mais praticidade e eficiência ao cliente.

# 3º Encontro - 10/02/2024

## Comunicação Não-Violenta (CNV)

Neste dia estudamos sobre a Comunicação Não Violenta (CNV) que baseia-se em quatro etapas, seriam elas: observação objetiva, identificação de sentimentos, expressão de necessidades e formulação de pedidos.

Este um método de comunicação que busca promover a empatia e resolução de conflitos de forma pacífica e é importantíssimo para a criação de relacionamentos mais saudáveis.

Existem diversas maneiras para melhorar sua comunicação, ao aprofundar-se neste assunto e praticar o método da CNV você estará trazendo diversos benefícios ao seu cotidiano, tanto na vida pessoal, quanto na vida profissional.

# 4º Encontro - 17/02/2024

## A Psicologia de Vendas: Por que as Pessoas Compram?

A psicologia de vendas é uma estratégia que os vendedores utilizam para entender o consumidor e seus desejos, desta forma eles conseguem influenciar facilmente os consumidores a fazer compras.

Existe diversas técnicas na psicologia de vendas que ajudam os vendedores a atrair clientes dispostos a consumir seus produtos e essas técnicas se baseiam em conhecer muito bem os mesmos.

Portanto, criar uma conexão com eles é essencial para as suas estratégias de vendas darem certo, isso irá fazer com que seus clientes fidelizem-se e sintam-se pertencidos e acolhidos em seu estabelecimento.

# 5º Encontro (Presencial) - 21/02/2024

## Atendimento ao cliente

Neste dia participei pela primeira vez da aula presencial, nós estudamos sobre o atendimento ao cliente e entendemos a diferença de tratamento e atendimento, onde um se refere a educação com o cliente e o outro apenas se refere a nossa disponibilidade a empresa.

Também compreendemos que as ótimas experiências que trazemos aos clientes trazem a fidelização dos mesmos, pois para o cliente, o atendente é a empresa.

Durante nossa aula também houve diversas dinâmicas, como a atividade "compartilhe a sua situação como cliente de outra empresa" e a brincadeira "venda seu produto", onde um aluno era o vendedor e o outro o cliente.

## 6º Encontro (Presencial) - 28/02/2024

### Atendimento ao cliente

Neste dia demos continuação ao tema atendimento ao cliente, entendemos quais ações trazem melhores resultados a empresa e quais são os pecados do atendimento.

Também assistimos vídeos de "Cenas Improváveis" do canal Barbixas e após isso fizemos a dinâmica do improviso, onde o professor nos dava um tema e nós alunos improvisávamos para dar continuação a história inicial.