

A EFICÁCIA DOS RECURSOS HUMANOS NO ATENDIMENTO AO CLIENTE**Jarder Aires da Fonseca**

(Graduado em Administração pela FAHESA)

Maurício dos Santos Reis

(Graduado em Administração pela FAHESA)

E-mail: jarderaires@hotmail.com

A excelência no atendimento busca o melhoramento contínuo de uma empresa, pelo fato de oferecer produtos ou serviços de alta qualidade, e maior satisfação das pessoas envolvidas pela empresa, aumentando o faturamento, melhoria da produtividade e diferenciando da concorrência. No limiar deste novo século, as organizações estão voltadas para a satisfação dos seus clientes; a ênfase é no uso dos instrumentos dos Recursos Humanos como requisitos para buscar excelência no atendimento. Analisar as funções dos Recursos Humanos e suas aplicações, é o que este presente trabalho busca enfatizar de maneira sucinta, todos os dados teóricos sobre o assunto, possibilitando uma reflexão sobre a aplicação e desenvolvimento desta área do trabalho tão delicada e ao mesmo tempo tão importante para o desenvolvimento das pessoas.

Palavras-chave: Atendimento; Cliente; Recursos Humanos.

The excellency in the attendance searches the improvement continuous of a company, for the fact to offer to products or services of high quality, and greater satisfaction of the involved people for the company, increasing the invoicing, improvement of the productivity and differentiating of the competition. In the threshold of this new century, the organizations are come back toward the satisfaction of its customers; the emphasis is in the use of the instruments of the Human resources as requisite to search excellency in the attendance. To analyze the functions of the Human resources and its applications, is what this present work searches to focus in way sucinta, all the theoretical data on the subject, making possible a reflection on the application and development of this area it so important so delicate work and at the same time for the development them people.

Key-words: Attendance; Custumers; Human Resources.

1. INTRODUÇÃO

A excelência no atendimento busca o melhoramento contínuo de uma empresa, pelo fato de oferecer produtos ou serviços de alta qualidade, e maior satisfação das pessoas envolvidas pela empresa, aumentando o faturamento, melhoria da produtividade e diferenciando da concorrência.

Não basta satisfazer o cliente, é preciso encantá-lo, no mundo da competitividade que estamos vivendo, é de vital importância colocar o cliente em primeiro lugar, pois é ele que determina com a superação de suas expectativas gerando qualidade. Dessa forma, o estudo justifica-se por buscar maiores informações, na literatura especializada, a respeito de qualidade no atendimento ao cliente, gerado através do emprego dos Recursos Humanos e suas funções.

No limiar deste novo século, as organizações estão voltadas para a satisfação dos seus clientes; a ênfase é no uso dos instrumentos dos Recursos Humanos como requisitos para buscar excelência no atendimento.

Analisar as funções dos recursos humanos e suas aplicações, é o que este presente trabalho busca enfatizar de maneira sucinta, todos os dados teóricos

sobre o assunto, possibilitando uma reflexão sobre a aplicação e desenvolvimento desta área do trabalho tão delicada e ao mesmo tempo tão importante para o desenvolvimento das pessoas.

A partir de pesquisas bibliográficas usadas, diariamente, em livros e pesquisa de campo em empresas de na cidade de Araguaína/To, foi o que nos possibilitou o desenvolvimento e conclusão deste trabalho, buscando chamar atenção dos futuros Administradores para que possam refletir a importância dos Recursos Humanos nas empresas.

2. REFERÊNCIAL TEÓRICO**2.1 Atendimento ao Cliente**

Toda e qualquer empresa deve prestar um adequado e excelente atendimento ao cliente, independente do porte, desafio enfrentado ou setor de atividade a qual ela pertence, tornando-se mais competitiva, fazendo do serviço ao cliente uma arma para vencer a concorrência.

A consciência de que o cliente é o foco principal de uma organização tem apresentado avanços importantes, mas, apesar dos recentes

desenvolvimentos observados, a maioria das empresas brasileiras ainda está atrasada nessa área, principalmente no setor governamental.

2.2 A Qualidade no Atendimento ao Cliente

Conforme (COBRA, 1993), "o cliente se conquista e se mantém com base na qualidade de atendimento".

Portanto, é preciso investir em qualidade de atendimento para se obter sucesso nas negociações. O consumidor é o ponto de partida para uma mudança no eixo decisório das empresas que desejam vencer e sobreviver precisando desenvolver uma nova filosofia de trabalho. Apenas as empresas orientadas para os consumidores vencerão. Serão aquelas que podem oferecer valor superior a seus consumidores-alvos. Somente as empresas cujo objetivo for encantar o cliente é que vencerão no mercado.

Kotler (2000), ressalta que se vive um momento onde a competitividade está em alta e, devido a isso, existe um aumento do grau de exigência do consumidor. O que acaba levando à necessidade de todos dentro de uma organização se aperfeiçoar em qualidade de atendimento ao cliente, quer seja o mesmo interno ou externo.

2.2.1 Alcançando o Bom Atendimento ao Cliente

Conseguir oferecer um bom atendimento ao cliente é consequência direta de se gerenciar bem.

A relação entre o atendimento ao cliente e a gerência é tão fundamental que as empresas que a ignoram correm um sério risco. Várias companhias tentaram melhorar o atendimento ao cliente, sem abordar os itens básicos que requerem mudança na gerência.

Incentivar o pessoal da frente de atendimento a sorrir mais, mas continuar com as tradicionalmente práticas inadequadas de gerência, surtirá o efeito inverso do esperado.

2.3 Aspectos Gerais dos Recursos Humanos

Ainda que as instalações físicas, os equipamentos e os recursos financeiros sejam necessários para uma organização, os recursos humanos são particularmente muito importantes. Os recursos humanos trazem brilho e criatividade para uma empresa. As pessoas planejam e produzem os produtos e serviços, controlam a qualidade, vendem os produtos, alocam recursos financeiros e estabelecem as estratégias e objetivos para a organização. Sem pessoas

eficazes, e simplesmente impossível para qualquer empresa atingir seus objetivos.

2.4 Treinamento e o Processo de Desenvolvimento do Empregado

Treinamento é o processo que serve para promover a aquisição de habilidades, regras, conceitos ou atitudes que resultem em uma melhoria das características dos empregados para que se possam adequar as exigências dos seus papéis funcionais na organização. O treinamento é apenas um dos componentes do processo de desenvolvimento que inclui as experiências que fortalecem e consolidam as características dos empregados para o crescimento de seus papéis funcionais. Com o alto custo do treinamento muitas empresas preferem não aplicar esses programas freqüentemente e geralmente quando começam são poucas as empresas que levam a sério e conseguem terminar todas as fases do treinamento e desenvolvimento do empregado.

Por outro, as melhores empresas integram o treinamento dentro de um conjunto sistemático de atividades dos Recursos Humanos. Utilizam-se de recompensas que premia os trabalhadores pelo que aprendem, realizando testes de conhecimento anualmente.

O desenvolvimento é um processo de longo prazo para aperfeiçoar as capacidades e motivações dos empregados a fim de torná-los futuros membros valiosos da organização. O desenvolvimento inclui não apenas o treinamento, mas também a carreira e outras experiências.

2.4.1 Transferência do ambiente de treinamento para a realidade do trabalho

Depois que todo o planejamento e implementação do processo de treinamento for concluído, os resultados obtidos em sala de aula só será eficaz se forem transferidos para o ambiente do trabalho. A transferência fica mais fácil quando as atividades, ambiente e respostas do treinamento são bem semelhantes à situação real vivida no trabalho.

Provavelmente, o elemento mais importante da transferência dos resultados tem pouca relação com o treinamento em si. O clima de transferência é o grau em que a situação real do trabalho oferece oportunidades e recompensas para o uso do que foi aprendido durante o treinamento.

2.5 Relações com os Empregados

A segurança e o bem-estar dos empregados em uma empresa é uma preocupação constante dos empregadores. A relação com seus empregados vai além de assegurar sua boa forma física e mental no seu trabalho, mais também requer um cuidado de toda a sua família para que esteja sempre em harmonia e sinta-se feliz com ambiente de trabalho, modificam o comportamento negativo e ajuda os empregados em dificuldades.

2.5.1 A importância das relações com os empregados

A relação com os empregados busca criar um clima no qual todos eles possam desempenhar suas funções com o melhor de suas habilidades e contribuir criativamente para o melhor desempenho da organização. Quando um empregado está com algum problema no desempenho, ou até mesmo pessoal em sua família, é-lhe oferecida ajuda para que possa sair de tal situação que está-lhe prejudicando em seu desenvolvimento no trabalho.

Estimular o envolvimento dos empregados é uma idéia que todo mundo apóia. Envolver as pessoas na estruturação de suas funções e fornecer a elas o treinamento e as ferramentas necessárias para um desempenho eficiente é uma fórmula aprovada para que haja uma melhoria na qualidade e produtividade tanto na empresa como, no atendimento ao cliente.

2.5.2 A qualidade de vida no trabalho (QVT)

A maior parte da vida se passa no ambiente de trabalho e isso exige que haja uma boa qualidade no ambiente em que se trabalha. Todos os empregados e administradores querem um ambiente de trabalho saudável e seguro. Os programas de prevenção podem ter diferentes formatos para diminuir os riscos de acidentes.

A qualidade de vida no trabalho busca não apenas a melhoria para o trabalhador na empresa, mais fora da empresa buscando também atender toda a sua família de modo que possa satisfazer o empregado. Adaptar os horários de trabalho, ter horários flexíveis e compartilhamento de funções são alguns dos modos que a empresa pode adotar para incentivar seu empregado.

Todos esses incentivos que as empresas buscam a fornecer a seus empregados é para que ele se sinta satisfeito no tanto no seu ambiente de trabalho como em sua casa, para que venha a desempenhar suas funções com maior habilidades e satisfação possível.

2.6 Transformando o RH em um centro de lucro

Para termos resultados positivos com aplicação dos Recursos Humanos temos que planejar as ações de forma integrada e sustentadora dos negócios, criando inúmeros e similares meios para conseguir o comprometimento dos colaboradores, investir fortemente em treinamento e educação para se criar as competências necessárias para o bom desenvolvimento dos trabalhos.

Temos que considerar que os funcionários são o maior patrimônio da empresa, mais os deixando conscientes de que a satisfação dos clientes está em primeiro lugar, e que todos estão sendo avaliados constantemente com muito diálogo entre os gerentes de cada setor da empresa.

2.6.1 Lucrando com o processo de aplicação do RH

Os processos de desenvolvimento estão gradativamente se aproximando e tangenciando a postura estratégica da empresa e se voltando para o futuro da organização e das pessoas, com tudo isso as organizações estão voltadas para uma base de crescimento dos seus colaboradores e de suas habilidades de conhecimentos profissionais.

Surge então a era da informação e tecnologia digital onde fazendo com que os empregados se aprimorem mais, pois cada vez mais o serviço braçal é deixado de lado e é substituído pelo serviço mental.

Todos esses processos é com a finalidade de trazer para a organização uma base lucrativa através de transmissão de informações, desenvolvimento de habilidades e modificação de atividades e conceitos, visando aproximar cada vez mais o cliente da empresa.

2.6.2 Principais tendências no processo de controle do RH

A cada ano as técnicas de gestão de pessoas vão sendo incrementadas, assim como as invenções tecnológicas. Existem diversos mecanismos para treinamento e desenvolvimento de pessoal, mas é importante fazer uma análise minuciosa da empresa e do mercado antes de escolher as ferramentas.

A primeira é a competitividade e a concorrência acirrada. Este item deve ser levado em consideração para a elaboração de projetos para o desenvolvimento de gestão de pessoas. Outra tendência importante é a gestão constante das mudanças. A empresa não deve usar as mesmas estratégias por muito tempo, pois é preciso se adaptar a realidade do momento. De nada adianta aperfeiçoar a tecnologia e

continuar preparando os colaboradores para o mercado do século passado, por exemplo. As ferramentas de desenvolvimento de pessoal devem ser constantemente avaliadas e atualizadas sempre que necessário.

O terceiro item a ser observado são os grandes avanços tecnológicos. A tecnologia não diz respeito apenas ao maquinário da fábrica, mas também a chamada tecnologia da informação, bem como os modernos softwares de treinamento de pessoal e outros.

A busca constante de agregação de valor é outra tendência forte, principalmente no setor de base florestal, onde os produtos industrializados estão ganhando cada vez mais espaço no mercado. Outra tendência citada pela especialista é considerar o RH estratégico para a competitividade da empresa, pois a produtividade ainda depende muito das pessoas.

A tendência de número seis é desvendar o conceito de parcerias, onde os parceiros trabalham por interesses mútuos e nunca individuais. As parcerias devem somar para todos.

O aprendizado como uma prática constante também está na lista das principais tendências estratégicas, já que o conhecimento está sempre em desenvolvimento. Outro tópico fundamental é a forte preocupação com a ética, visando manter a credibilidade do mercado. Em último lugar vem a busca de aumento da lucratividade, que é muito importante, mas, não deve ser o foco principal e sim um resultado de todo o processo.

Para as pessoas, o gosto pelo desafio e pelo aprendizado e a disposição para contribuir são fatores atualmente muito valorizados no mercado. Já, os bons profissionais modernos valorizam empresas competitivas que cultivam um ambiente empreendedor, oferecem recompensas e reconhecem a importância de cada profissional em todo o processo produtivo.

Os bons profissionais também valorizam as grandes oportunidades de desenvolvimento, a possibilidade de equilíbrio entre a vida profissional e a vida pessoal, além de um plano de carreira.

3. CONCLUSÃO

Ao término deste trabalho, conclui-se que realmente a qualidade no atendimento é capaz de fazer a diferença para o sucesso de uma gestão e que investir na qualidade do atendimento ao consumidor evita riscos de relacionamento. O compromisso com o bom atendimento passa por parâmetros de qualidade que muitas vezes as organizações não dispõem. É difícil exigir de um funcionário um atendimento cordial e educado se ele não possui conceitos mínimos de boa

conduta, ou ainda se, por questão de altivez, ele se sente rebaixado socialmente quando atende um cliente.

Por isso é importante recomendar que todos na empresa estejam imbuídos do empenho em prestar um atendimento de qualidade a qualquer consumidor. A força do compromisso de bem servir deve ser maior que as tensões inibidoras. O consumidor exigente não quer receber apenas um bom atendimento como outro qualquer; ele quer e exige o melhor atendimento possível.

Encarada como uma necessidade na conquista de mercado, a qualidade tornou-se, nos últimos anos, o grande diferencial das organizações que buscam manterem-se competitivas. São numerosas as definições de qualidade, todas elas geralmente baseadas na idéia do binômio expectativas/satisfação dos clientes. O futuro de uma empresa depende de sua capacidade de atender os requisitos de qualidade que o mundo externo lhe solicita. Ela precisa produzir e entregar bens e serviços que satisfaçam as demandas e expectativas de clientes e usuários.

Portanto, todas as empresas devem buscar no setor de Recursos Humanos um investimento bastante satisfatório ao empregados para que ele esteja satisfeito com os programas de valorização do empregado em uma organização. Para que isso aconteça à empresa busca sempre as melhores maneiras de satisfazer o empregado para este se sinta valorizado e satisfeito ao atender um cliente.

No momento em que o empregado esteja satisfeito com a empresa, ele estará desenvolvendo um serviço de atendimento que proporcionara a cliente também uma satisfação muito grande. Isso trará a organização não só mais clientes como também lucros em um futuro próximo.

4. BIBLIOGRAFIAS

- ALMEIDA, Sergio. **O melhor sobre Clientes**. Salvador: Casa da Qualidade, 1997.
- COBRA, Marcos. Administração de Serviços ao Cliente. In: **Administração de Marketing**. São Paulo: Atlas, 1992.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Como Transformar RH em um Centro de Lucro**. Makron books. São Paulo, 1996.
- FERREIRA, Sérgio; SGANZERLLA, Silvana. **Conquistando o Consumidor**. São Paulo: Gente, 2000.
- KOTLER, Philip. **Administração de Marketing**. 10 ed. São Paulo: Prentice Hall, 2000.
- MILKOVICH, George; BOUDREAU, John. **Administração de Recursos Humanos**. Aditora Atlas. São Paulo 2000.