

Desenvolvimento de competências por meio de treinamento para melhoria do serviço de atendimento em panificadoras

Josiely Ivanski Tobler
Alana Juliane Soares
Alisson Rogerio Hoffmann
Creilandia do Rocio Assis
Isabela Laginski Lippel

Resumo

No mercado competitivo as pequenas empresas perdem seus clientes pela deficiência no atendimento e a falta de qualificação do funcionário, conseqüentes da falta de treinamento e capacitação para o exercício da função. Partindo deste pressuposto o objetivo geral do estudo foi elaborar um plano de treinamento baseado no desenvolvimento de competências dos profissionais responsáveis pelo atendimento ao cliente da panificadora Juliana Pães e Doces. Para atingir este objetivo foram desenvolvidos os seguintes objetivos específicos: (a) identificar o fluxo de atendimento da organização; (b) estudar as competências essenciais das funções de atendimento; (c) levantar características do perfil profissional das funções de atendimento; (d) levantar as necessidades de treinamento. O percurso metodológico pautou-se no levantamento de dados empíricos por meio de entrevistas não-estruturadas com funcionários e observações do ambiente organizacional com foco no processo de atendimento. Foi apresentado o conceito sobre gestão de pessoas e as principais definições de competências, treinamento e desenvolvimento, pois, estão relacionadas à elaboração do programa de treinamento para o desenvolvimento individual de competências, com foco na qualidade do atendimento ao cliente, que é a ferramenta indispensável para gerar vantagem competitiva e otimização do processo de serviço da organização. Esperou-se que com este programa de treinamento, os responsáveis que exercem as funções de atendimento obtenham desenvoltura e confiança ao transmitir informações sobre os produtos sejam para encomendas ou venda no local.

Palavras-chave: Gestão de pessoas; Competências; Treinamento e Desenvolvimento; Panificadoras.