

PLANO DE DISCIPLINA
COMPONENTE CURRICULAR: QUALIDADE NO ATENDIMENTO
CURSO: Técnico em Secretariado
PERÍODO: 2º
CARGA HORÁRIA: 50 HORAS
DOCENTE RESPONSÁVEL:

EMENTA
Fundamentos da Qualidade: Conceitos, Filosofia e Evolução. O gerenciamento pela excelência. Aspectos da Qualidade em Serviços. Qualidade no Atendimento ao Público. Padronização do atendimento. Quem é o cliente? Fidelização de clientes. Técnicas eficientes de atendimento ao cliente: pessoal, telefônico e virtual. Reclamações e críticas: instrumentos e técnicas para o (re)planejamento do atendimento de qualidade. Os GAPS da Qualidade. PDCA, Programa 5S e Benchmarking .O MEG e o critério Clientes.

COMPETÊNCIAS
Identificar as necessidades dos clientes Desenvolver e viabilizar procedimentos voltados para a excelência no atendimento ao cliente Planejar a qualidade no atendimento ao cliente

OBJETIVOS
Geral: Criar consciência sobre a importância da qualidade no atendimento ao cliente
Específicos: - Otimizar a qualidade da comunicação e do atendimento de todos os clientes; - Desenvolver um padrão de excelência no atendimento, aperfeiçoando técnicas e desenvolvendo um modelo adequado à cada empresa.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO
Unidade I <ul style="list-style-type: none"> • Fundamentos da Qualidade: Conceitos, Filosofia e Evolução. • Qualidade em Serviços • Qualidade no Atendimento ao Público • Padronização do atendimento • Técnicas eficientes de atendimento ao cliente: pessoal, telefônico e virtual.
Unidade II <ul style="list-style-type: none"> • Comportamento do cliente • Fidelização de clientes. • Retenção e Recuperação de Clientes • Reclamações e críticas: instrumentos e técnicas para o (re)planejamento do atendimento de qualidade. • Os GAPS da Qualidade • Ferramentas da Qualidade: PDCA, Programa 5S e Benchmarking. • Indicadores de Qualidade: MEG e o critério Clientes.

METODOLOGIA DE ENSINO
Aulas expositivas, seminários, trabalhos em sala e externos, filmes, debates, estudos de casos, leitura e explanação de textos e livros (teorias e conceitos).

AVALIAÇÃO DO PROCESSO DE ENSINO E DE APRENDIZAGEM
Provas escritas do conteúdo programático e complementar, frequência, participação, pontualidade na entrega dos trabalhos e nas aulas, apresentação de seminários, análises críticas.

SISTEMA DE ACOMPANHAMENTO PARA A RECUPERAÇÃO DA APRENDIZAGEM

Aulas Complementares; Trabalhos Escritos em sala de aula; Seminários; Exercícios de fixação.

RECURSOS NECESSÁRIOS

Quadro branco, caneta, computador, data show ou televisão, aparelho reproduzidor de DVD, som.

BIBLIOGRAFIA

Bibliografia Básica:

Bibliografia Básica:

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da qualidade:** teoria e prática. São Paulo: Atlas, 2004.

ALMEIDA, Sérgio. **Cliente, eu não vivo sem você.** 9 ed. Salvador: Casa da Qualidade, 1995.

_____. **Ah! Eu não acredito:** como cativar o cliente através de um fantástico atendimento. Salvador: Casa da Qualidade, 2001.

NEVES, Adilson Romualdo. **Qualidade no atendimento:** a chave para o sucesso pessoal e empresarial. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006.

OLIVEIRA, Otávio J. (org). **Gestão da qualidade:** tópicos avançados. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

Bibliografia Complementar:

CHUNG, Tom. **A qualidade começa em mim:** manual neurolingüístico de liderança e comunicação. São Paulo: Novo Século, 2002.

VERDI, Cesar Augusto. **Atendimento total:** curso interativo de treinamento. São Paulo: Maneco, 2004.

VIEIRA FILHO, Geraldo. **Gestão da Qualidade Total:** Uma Abordagem Prática. 1ª ed. Campinas: Alínea, 2010

ZAMBOM, Marcelo Socorro. SILVA, Fábio Gomes da. **Relacionamento com o Cliente.** São Paulo: Thomson, 2006.