

## TRILHA DE APRENDIZAGEM: FOCO NAS COMPETÊNCIAS DE ATENDIMENTO E RELACIONAMENTO

Pesquisador(es): STRAPASSON, Rubiele Luciane; TREVIZAN, Silmara Hermes Antunes; CAMPIGOTTO, Aline; MENEZHINI, Elisangela; TESTON, Sayonara de Fátima.

Curso: Mestrado Profissional em Administração

Área: Ciências Sociais Aplicadas

Resumo: A aprendizagem nas organizações é um processo dinâmico baseado no conhecimento, e a capacidade de uma organização para usar e alavancar este conhecimento é dependente de seus recursos humanos, que são efetivamente quem transforma e aplica esse conhecimento. A presente trilha de aprendizagem é uma proposta de intervenção elaborada para uma empresa privada do ramo atacadista-varejista, localizada no Oeste de Santa Catarina, a qual objetiva desenvolver competências inerentes ao atendimento e relacionamento com clientes internos e externos. Para a elaboração da trilha foram identificados os itens de conhecimentos, habilidades, atitudes, valores, assim como os resultados esperados para cada competência. Na sequência foram propostos três planos de ação mencionando as etapas da trilha para atingir os objetivos de melhorar o atendimento ao público, o relacionamento com clientes internos e, o relacionamento com clientes externos. Os planos de ação contemplaram o quê deverá ser abordado, como, por quem (setor responsável), quando (prazo estabelecido) e os indicadores que serão monitorados para averiguar os resultados atingidos. Por fim, a trilha elaborada será apresentada à organização em questão, para análises, inferências e aplicação durante o ano de 2019.

Palavras-chave: Trilhas de aprendizagem. Conhecimento. Competências. Gestão de pessoas.

E-mails: rubieles@yahoo.com.br; sayonara.teston@unoesc.edu.br.

