



**XX MOSTRA DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA**  
**XII SALÃO DE EXTENSÃO, PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO**  
**3 A 6 DE OUTUBRO DE 2022**



**A GESTÃO DA COMUNICAÇÃO NO ATENDIMENTO AO CLIENTE**

**Área temática:** Relações Públicas

**Forma de apresentação:** Oral

**Resultado do trabalho:** Final

Kálita Raquel do Prado<sup>23</sup>; Magali Dreher<sup>24</sup>; Marley Rodrigues<sup>25</sup>

**RESUMO:**

Esse trabalho teve por objetivo pesquisar o tema gestão da comunicação no atendimento ao cliente. Utilizou-se como método a pesquisa bibliográfica em livros e artigos científicos. Durante as aulas foram abordados esses temas por meio de seminários e estudos de caso. A partir disso foi possível perceber que a gestão da comunicação é grande aliada das organizações para o atendimento eficaz com seus clientes. Cada colaborador envolvido deve estar bem treinado, conhecendo as técnicas de gestão aplicadas para que haja eficiência e melhoria na qualidade do atendimento. Nessa perspectiva, a empresa deve estabelecer estratégias para desenvolver e integrar os colaboradores num espírito de envolvimento no seu trabalho. Nessa linha de pensamento Kunsch (2016) afirma que a comunicação nas organizações promove e cultiva a confiança nos relacionamentos com os diversos públicos. “[...]ajudando no cumprimento de sua missão, na consecução dos objetivos globais, na fixação pública de seus valores e nas ações para atingir seu ideário institucional e mercadológico?”. (KUNSCH, 2016, p. 8). Foi possível perceber com a pesquisa desenvolvida que os canais de comunicação das organizações devem ser bem estruturados para auxiliar na resolução de problemas e garantir o bom andamento das necessidades do cliente como processo relevante e indutor de satisfação. O atendimento eficaz influencia diretamente na forma como o cliente se relaciona com a organização e isso deve ser levado em consideração nas formulações de estratégias.

**Palavras-Chaves:** Atendimento ao cliente. Gestão da comunicação. Canais de comunicação.

**Referências:**

CZAJKOWSKI, Adriana; MULLER, Rodrigo; OLIVEIRA, Vanderleia Stece de. Construindo relacionamentos no contexto organizacional. Curitiba: InterSaberes, 2020.

FARIA, Ana Maria. Marketing de relacionamento. São Paulo: Senac, 2020.

KUNSCH, Margarida M. K. Comunicação organizacional estratégica: aportes conceituais e aplicados. São Paulo: Summus, 2016.

<sup>23</sup> Acadêmica das Faculdades Integradas de Taquara - FACCAT.

<sup>24</sup> Acadêmica das Faculdades Integradas de Taquara - FACCAT. drehermagali@sou.faccat.br

<sup>25</sup> Orientadora. Faculdades Integrada de Taquara - FACCAT. marley@faccat.br