



**COORDENAÇÃO DO CURSO CPTE
CURSO TÉCNICO EM:
TRANSAÇÕES IMOBILIÁRIAS**

JENNIFER ALANA BLANKENHEIM

RELATÓRIO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO

LAJEADO
2022
JENNIFER ALANA BLANKENHEIM

**TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO NA ÁREA DE CALLCENTER, VENDAS
INTERNAS E EXTERNAS NA IMOBILIÁRIA GUIA.**

Relatório de Estágio Supervisionado apresentado ao curso Técnico Médio em: **TRANSAÇÕES IMOBILIÁRIAS** da **CPTE-CENTRO DE PROFISSIONALIZAÇÃO E EDUCAÇÃO TÉCNICA**, como requisito parcial para obtenção do título de **TÉCNICO EM TRANSAÇÕES IMOBILIÁRIAS.**

Período: 2022

LAJEADO

2022

JENNIFER ALANA BLANKENHEIM

TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO NA ÁREA DE CALLCENTER, VENDAS INTERNAS E EXTERNAS NA IMOBILIÁRIA GUIA.

Relatório de Estágio Supervisionado apresentado ao curso Técnico em: transações imobiliárias da **CPTE-CENTRO DE PROFISSIONALIZAÇÃO E EDUCAÇÃO TÉCNICA**, como requisito parcial para obtenção do título de **TÉCNICO EM TRANSAÇÕES IMOBILIÁRIAS**.

Aprovado em: ___/___/_____.

Prof. Orientador

LAJEADO

2022

AGRADECIMENTOS

Agradecer pode ser considerado um ato de amor, esperança, e reconhecimento, pois reconhecer as pessoas que contribuíram para a realização de um sonho é importante.

Agradeço de forma especial aos meus pais, Lurdes e Luciano, meu noivo Mauricio, aos meus professores, à Escola CPTE, à Imobiliária Guia e a Deus, porque sem eles não seria possível eu concluir esta etapa de minha vida.

1- INTRODUÇÃO

O treinamento e desenvolvimento dos funcionários tornou-se parte do planejamento estratégico da empresa, pois estabelecer um plano de desenvolvimento dos funcionários contribui na melhoria contínua dos processos da empresa, aumentando assim os lucros da mesma, sendo que funcionário bem treinado e desenvolvido apresenta resultados significativos para a empresa. Desta forma, o presente relatório de estágio tem como objetivo explicar todas as etapas realizadas na parte externa e interna da imobiliária guia, usando ainda o callcenter. O relatório está dividido em seções, iniciando pela apresentação da empresa, seguido pelo referencial teórico que trata de treinamento e desenvolvimento, além de trazer informações conceituais sobre callcenter, vendas internas e externas, todas as etapas realizadas e constitui a prática vivida na empresa, a seção seguinte trará as atividades desenvolvidas durante o estágio, seguidas da análise do ambiente de trabalho e por fim as conclusões e considerações.

2 - REFERÊNCIAS

2.1 Treinar e desenvolver pessoas é, acima de tudo, incentivar o autodesenvolvimento para que haja uma constante busca de renovações de conhecimentos, atitudes e habilidades. O processo de treinamento melhora o desempenho, foca no presente, corrige falhas e dificuldades em um curto período (KNAPIK, 2012).

Focar no futuro é desenvolver as pessoas, prepará-las para assumirem cargos e posições importantes em curto e longo prazo e dessa forma incluir o treinamento, as experiências vividas, proporcionando assim um alinhamento da carreira com os objetivos estratégicos da organização (KNAPIK, 2012).

De acordo com Knapik (2012, p. 301), "...o treinamento é o foco no presente, nas necessidades atuais do cargo e o desenvolvimento foca no futuro, no desenvolvimento de competências para assumir outros cargos, riscos ou responsabilidades".

Ainda de acordo com Knapik (2012, p. 302),

"os programas de T&D são processos de aprendizagem que provocam mudanças e um amadurecimento profissional e individual, agregando conhecimentos, desenvolvendo habilidades e atitudes e mudando conceitos, cada nova aprendizagem gera uma nova lacuna no conhecimento, o treinamento é assim um processo contínuo e cíclico".

Baseado nas análises de Knapik (2012), o programa de treinamento e desenvolvimento necessita estar alinhado ao planejamento estratégico da empresa, pois este deve preparar as pessoas para que possam assumir posições estratégicas e desta forma garantirem a competitividade da organização no contexto da globalização. Tal programa tem um caráter cíclico e contínuo de retroalimentação e alguns passos devem ser seguidos – levantamento das necessidades, projeto, realização e avaliação, pois o processo deve ser contínuo.

2.2 Qualidade no Atendimento para realizar uma boa venda

Para um bom atendimento é necessário que ele seja considerado um processo extenso, tendo uma estrutura e administração organizacional, um relacionamento agradável com todos que se envolvem com a empresa, são eles os clientes, os fornecedores, as próprias empresas concorrentes, sites, etc (LAS CASAS, 2012).

Entender o que o consumidor busca quanto ao serviço prestado é importante, sendo assim, o atendimento deve ser igual e as expectativas com relação a ele atendidas. Os maiores problemas encontrados com atendimento são das empresas brasileiras que não sabem chegar à satisfação de seus clientes, pois existem muitos relatos com reclamações por via da internet (LAS CASAS, 2012).

Para Las Casas (2012, p. 33), “Um serviço pode ser considerado de qualidade quando proporciona um determinado nível de satisfação. Geralmente, são considerados fatores para um bom serviço de atendimento”.

Estabelecer uma relação de confiança é fundamental no processo de atendimento de clientes, e reconhecer as fraquezas e os erros, entregar o que promete e ser sempre ético são fatores que auxiliam para atingir tais objetivos (LAS CASAS, 2012).

Para que o profissional de atendimento tenha um desempenho de alto padrão, a autoconfiança deve existir. A forma com que trabalha, demonstrando segurança e de maneira correta, transmite confiança. Os clientes gostam de lidar e ser atendidos por pessoas confiáveis. Algumas regras devem ser obedecidas ao atender um cliente, sendo elas: honestidade, quando necessário, quebre as regras, procure fazer serviços corretos sempre, e escutar é mais importante do que falar, deve-se formular perguntas com inteligência e usar frases positivas (LAS CASAS, 2012).

Hoje em dia o atendimento para todos os tipos de organizações tem que ter uma posição de destaque incomparável. Ele não é tão simples quanto parece ser, é o maior elemento das empresas. O posicionamento e a força das organizações é o que se torna responsável pelos clientes serem fiéis, aproxima-os da empresa e dos seus produtos, além disso, proporciona um relacionamento favorável, tendo assim uma renda maior e muitas vendas (NARDI, 2010).

3- IDENTIFICAÇÃO DO CAMPO DE ESTÁGIO

A Imobiliária Guia, cuja razão social é GUIA EMPREENDEMENTOS IMOBILIÁRIOS LTDA é uma das primeiras imobiliárias da cidade de Lajeado Rio Grande do Sul, seu endereço é rua germano berner, número 283 centro lajeado.

São 31 anos de vida com muitos finais felizes para contar, entendem tudo sobre imóveis. Desde o início da sua história, em 16 de fevereiro de 1989, criam laços fortes com quem esteve e está ao seu lado ainda hoje.

Com respeito, e comprometimento tem com os clientes e parceiros uma relação recíproca de confiança, proprietário é o Everton Corbelini.

4 - ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

A prática aconteceu na Imobiliária Guia com 8 horas diárias de aprendizagem, dando-se ao final 200 horas, no período de 02 de Maio de 2022 a 03 de Junho de 2022, permitindo a interação do aluno com o seu futuro campo de atuação profissional.

O estágio curricular iniciou com a definição do tema a ser abordando, ficando definido pelo proprietário que seria treinamento e desenvolvimento na área de callcenter, vendas internas e externas, e as primeiras atividades desenvolvidas pela estagiária foram de pesquisa sobre o assunto. Após a realização das pesquisas introdutórias sobre o tema, foi ensinado à estagiária a mexer no sistema interno da imobiliária, atualizar dados cadastrais dos clientes, fazer callcenter, ligar e efetivar cadastros inativos. Acompanhar o agenciador de imóveis em suas principais atividades na rua, atrás de proprietários de seus imóveis para locação e venda, fazer as fotos e vídeos para serem colocadas nas redes sociais da empresa. Acompanhar os corretores de imóveis a ver suas atividades como ir ao cartório identificar os documentos necessários a ser levado, ir ao registro de imóveis com o mesmo objetivo de documentos, colocação de placas em terrenos e imóveis.

A Imobiliária Guia tem ótimos líderes, ótimos corretores, locatários e agenciadores, eles têm uma boa comunicação e desenvoltura juntos, estão sempre buscando o melhor, têm uma equipe de trabalho muito esforçada, eles zelam pela equipe unida. A empresa possui rádio com música para seus clientes, máquina de café, tem uma TV aparecendo as imagens de todos seus imóveis, de venda e locação obtendo um clima agradável no ambiente de trabalho. A empresa provê uma cultura de trabalho que prima pelas boas maneiras entre colegas, todos devem ser empenhados e engajados nas suas atividades, buscando sempre manter uma ótima relação interna para que sempre tenham sucesso em todas as suas áreas.

5- CONCLUSÕES

Durante o período do estágio a aprendizagem que a aluna obteve foi muito significativa, pois através das suas atividades desenvolvidas de todas as etapas sendo elas internas e externas, foi possível exercer a função em cada uma delas, obtendo desta forma muitos conhecimentos, buscando aprimoramento contínuo, com objetivo de se tornar uma profissional qualificada para o mercado de trabalho. Ao longo do estágio muitas perguntas foram feitas, e relatórios de como haviam sido realizadas as atividades, e os seus resultados obtidos foi de extrema importância para empresa. A conduta era adequada de acordo com cada cliente, cada ligações que fez para o callcenter, os cadastros inativos que foram ativados novamente por sua capacidade de interação com o sistema e o cliente, onde havia anotações referentes aos contatos anteriores que auxiliavam na abordagem seguinte, facilitando assim o começo e o término do cadastro podendo assim todos operar e vender ou locar os imóveis. O estágio foi muito gratificante para a estagiária, abrindo portas para que os principais objetivos de melhoria e vendas para a empresa fossem atingidos, mas tudo isso com a orientação dos profissionais, o próprio Everton Corbelini a auxiliava em todas as atividades após a sua interação com os demais colegas de trabalho, auxiliava a aluna nas dúvidas decorrentes da prática do estágio e mostrava a ela a devida importância que é uma o cliente, os seus dados corretos dentro do sistema, para que haja uma futura venda. Com o término do período de estágio, é possível concluir que ser um Corretor de Imóveis não é simples, não é só vender, é sim entender todas as necessidades dos clientes, e da imobiliária, pois os dois são um só, há muitas coisas para se realizar antes de colocá-lo em prática para vender, nada funciona sem uma boa gestão e treinamento e desenvolvimento dos funcionários, pois são eles que exercem as atividades diariamente.

6-REFERÊNCIAS

KNAPIK, Janete. **Gestão de pessoas e talentos**. Curitiba: InterSaberes, 2012.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Excelência em atendimento ao Cliente**. São Paulo: M.Books, 2012.

NARDI, Sérgio. **Atendimento de Sucesso**. São Paulo: Leap, 2010.

