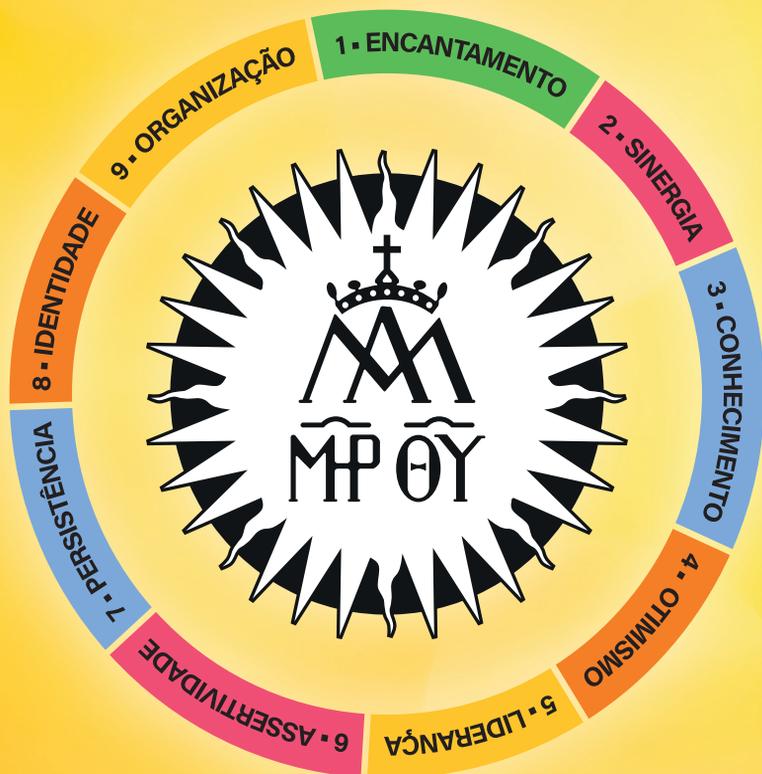


# ATENDIMENTO ESCOLÁPIO DE EXCELÊNCIA





## **I. ATENDIMENTO ESCOLÁPIO DE EXCELÊNCIA**

Atender corresponde ao ato de prestar atenção às pessoas com as quais mantemos contato. Nesse sentido, é importante levar em consideração que há uma demanda para ser atendida, a qual devemos estar atentos e dispostos a acolher, orientar e informar. Quem pratica o atendimento deve ser responsável, adotando um estado de espírito baseado na gentileza.

O colégio escolápio é um lugar de encontro, de referência e de pertença para a comunidade educativa e para a comunidade cristã escolápia. Trata-se de um espaço de participação, oportunizando o envolvimento de todos conforme a própria responsabilidade e vocação. Cada pessoa cultiva o melhor de si mesma, desenvolvendo suas capacidades, qualidades e valores.

A partir de uma cultura de planejamento baseado em projetos e equipes, as atividades vão se padronizando e sendo registradas, de forma que cada profissional e coordenador de área ou setor saibam como agir em determinada situação e necessidade. Nesse processo, participam todas as pessoas envolvidas, pois a prática cotidiana é uma fonte importante de conhecimento e de saber.

Então, pensando em uma proposta de formação que vise ao atendimento de excelência tanto ao público interno quanto ao externo, com o objetivo de acolher e encantar alunos, famílias, colaboradores e fornecedores, desenvolvemos um itinerário para bem atender na perspectiva do Sistema Escolápio de Educação. Buscamos identificar as características essenciais de nosso serviço, a partir do lema que nos orienta as reflexões, tendo em vista o I Capítulo da Província Brasil Bolívia: *Ser mais..., para convocar e servir melhor*. Em que podemos ser mais? Na alegria, na vivência em comunidade e equipe, na formação integral, no jeito de ser calasâncio e na eficiência de nossas ações.

Dessa maneira, destacamos, entre as linhas de ação do Projeto de Presença, estas que nos servirão de base:

### **1.1 Desenvolver uma cultura de planejamento e corresponsabilidade**

Em base a projetos e equipes, acompanhando os resultados acadêmicos, as habilidades relacionais e pastorais, de acordo com os objetivos e metas traçados para refletir, constantemente, o sentido, o valor e a qualidade das nossas ações pedagógicas, administrativas e pastorais. É importante que todos os setores trabalhem com um modelo de gestão que seja estratégico, descentralizado e se oriente por resultados. Também se deve favorecer a formação contínua dos educadores e desenvolver a cultura de empoderamento participativo, criando um ambiente em que estes se sintam responsáveis e engajados nos processos. Isso permite a análise de resultados, proporcionando a melhoria contínua da tomada de decisões e a efetividade das ações.

### **1.2        Estar atentos à situação dos pares, colaboradores e destinatários, para ajudá-los sempre**

O que podemos fazer para tornar os outros mais felizes? O desdobramento desse cuidado se faz na escuta atenta, respeitando os pares e favorecendo a acolhida e a empatia. Faz-se necessário também fomentar, em todas as instâncias, o senso de preocupação com o outro, cultivando a sensibilidade humana e tornando o ambiente harmonioso.

### **1.3        Elaborar e desenvolver planos de formação e identificação para educadores e colaboradores**

Estudar permanentemente nossos documentos e projetos, para agir mais em conjunto e estabelecer diretrizes, para aprimorar o trabalho em equipe e monitorar permanentemente os processos, fazendo registros e criando banco de dados.

## **II.        VALORES DE REFERÊNCIA**

A partir da reflexão do que podemos fazer, a fim de *Ser mais, para servir melhor*, desenvolvemos um acróstico, como referência do Atendimento Escolápio de Excelência, com as palavras:

Encantamento, Sinergia, Conhecimento, Otimismo, Liderança, Assertividade, Persistência, Identidade, Organização.

## Atendimento ESCOLÁPIO de Excelência

Encantamento  
Sinergia  
Conhecimento  
Otimismo  
Liderança  
Assertividade  
Persistência  
Identidade  
Organização

### **2.1 Encantamento**

Para encantar nossos interlocutores (funcionários, alunos e famílias), precisamos demonstrar que somos apaixonados pelo que fazemos, que nossa missão de atender com excelência é o que nos motiva e guia. Nossas ações e palavras devem refletir positividade e otimismo. A habilidade em comunicar precisa ser desenvolvida, revelando segurança, honestidade e seriedade. Assim, podemos encantar as pessoas, contribuindo para que percebam o valor de nossa instituição e se sintam cativadas por nossa proposta.

Estar preparado para atender as pessoas implica em promover cinco fatores essenciais no processo de atendimento que tem como objetivo fazê-las sentirem-se ESPECIAIS:

- Consideração. Todos gostamos de ser considerados como pessoas únicas e especiais, de sermos tratados com distinção. Quando praticamos a consideração, de imediato, fazemos com que as pessoas desenvolvam bons sentimentos e emoções positivas em relação ao nosso atendimento.

- Escuta. Uma das maiores necessidades do ser humano é falar sobre si e ser escutado. Escutar o outro, seus desejos, motivações, sonhos e necessidades nos faz compreendê-lo melhor e é o primeiro passo para criar empatia com nosso interlocutor.

- Compreensão. Se há algum segredo vinculado ao sucesso do atendimento, esse é a habilidade de aprender o ponto de vista da outra pessoa e ver as coisas tão bem pelo ângulo dela como pelo seu – isso se chama empatia.

- Valorização. Devemos valorizar nosso interlocutor em cada detalhe, em cada frase, em cada momento de nosso atendimento.

- Segurança. É importante gerar confiança de que estão fazendo a melhor escolha, ao optar por nossa instituição.

## **2.2 Sinergia**

A sinergia é o conjunto de forças agindo simultaneamente para um propósito. Ela contempla os valores: cooperação, respeito, lealdade, comprometimento, união e foco coletivo. É a união de forças para um bem comum. Ao somar forças, a equipe é mais eficaz na resolução de problemas, sendo que todos são importantes nesse processo. O clima organizacional deve favorecer um ambiente justo, motivador, agradável e desafiador, reforçando a ideia de coletivo.

## **2.3 Conhecimento**

Para atender bem, precisamos conhecer a nossa instituição e o que ela oferece de diferencial que cativará os interlocutores. É preciso ter coragem em atender e argumentar de forma eficaz. Quando adquirimos conhecimento, sabemos como reagir de maneira adequada às diferentes situações. Em atendimento, isso significa estudar e se preparar mais, adquirir confiança em si mesmo e aprimorar algumas habilidades, como postura, relacionamento e compreensão. Dedicar-se

diariamente a adquirir novas informações sobre tudo que estiver ao alcance que possa contribuir com suas habilidades técnicas e comportamentais de modo a promover confiança e segurança.

Em plena era da informação, é natural que o tempo todo nosso cérebro seja bombardeado por diversos tipos de informação, mas isso não pode ser confundido com conhecimento. Conhecimento é tudo que você consegue manter ativo na sua memória depois da etapa de esquecimento – natural no processo de aprendizagem.

É preciso ter humildade para reconhecer que ninguém sabe tudo. Sempre é possível saber um pouco mais, conhecer um pouco mais e se atualizar de forma contínua. Muito do aprendizado que adquirimos ontem já não se aplica no mundo de hoje! Quem tem vontade de aprender e busca o aprendizado, caminha mais rapidamente até o sucesso profissional e sua própria evolução geral como ser humano.

## **2.4 Otimismo**

O Otimismo é a capacidade de encarar os problemas como passageiros, ocasionais e acreditando que as dificuldades são provocadas por circunstâncias desfavoráveis específicas.

Os otimistas costumam ser esperançosos e persistentes diante dos problemas, demonstrando inteligência emocional para lidar com eles. Além de gerar bem estar para si, isso se expande às pessoas que os rodeiam. Para o otimista, tudo é possível e sempre há uma grande chance de que as coisas deem certo. Os problemas são colocados em perspectiva com foco em sua solução.

## **2.5 Liderança**

Liderança é o processo de conduzir e motivar um grupo de pessoas, transformando-o numa equipe que caminha em prol de um mesmo objetivo. É a habilidade de incentivar e influenciar as pessoas

de forma ética e positiva, para que contribuam no alcance dos objetivos da equipe e da organização. O autoconhecimento é essencial para que o líder possa avaliar suas atitudes e demonstrar empatia aos outros.

Os líderes são importantes no processo de produção, pois incentivam e possibilitam a participação da equipe para que todos se sintam parte do processo. O líder caminha junto à sua equipe, ouvindo, envolvendo, incentivando e aperfeiçoando não só os seus conhecimentos como o dos demais.

## **2.6 Assertividade**

A assertividade é a qualidade do que é assertivo, afirmativo ou positivo. É uma competência emocional que determina que o indivíduo consegue se posicionar, com clareza, diante de uma situação, apresentando seu ponto de vista e, ao mesmo tempo, respeitando os dos demais. A assertividade, muitas vezes, está associada à proatividade e ao pensamento positivo.

Pessoas assertivas são autoconfiantes e não têm dificuldade em expressar sua opinião, demonstram segurança, tendo clareza em seus objetivos. Assertividade não se refere a estar certo ou errado, mas à forma como a pessoa expõe e defende suas ideias, respeitando as opiniões e ideias dos outros.

Na comunicação, a assertividade é uma habilidade essencial, uma vez que o assertivo demonstra maturidade em apresentar seu ponto de vista sem ofender ou desrespeitar os demais. O assertivo se comunica de forma clara e objetiva.

## **2.7 Persistência**

A persistência é uma ideia firme e constante de algo que se pretende fazer, mesmo na presença de dificuldades. Ela fortalece a

vontade e a atitude das pessoas. Ser persistente não é uma tarefa fácil - é normal encontrar obstáculos e querer desistir. A rotina, o desânimo e o medo das mudanças contribuem para agravar as dificuldades. Mas é com a busca de novas soluções e a descoberta de alternativas que promovam a possibilidade de seguir em frente que superamos os nossos limites e alcançamos nossos objetivos.

Defina suas metas, anote-as, analise-as sempre que possível e necessário. Estabeleça prazos para a realização dos seus sonhos. Colocar suas metas no papel é o primeiro ato do compromisso com você mesmo, é o início da transformação dos sonhos em realidade. Para ser persistente, é preciso garra, coragem, determinação e criatividade.

## **2.8 Identidade**

Identidade corresponde a um conjunto de características próprias e exclusivas, que fazem com que um indivíduo seja diferente dos demais. Essas características são moldadas de acordo com as relações sociais, profissionais e contextos cotidianos, ao longo do tempo. A identidade é o que indica quem somos. Na área profissional, nossa identidade não se refere necessariamente à função que ocupamos ou à área de atuação, mas à nossa idiosincrasia, aquilo que nos é característico como sujeitos únicos, que aplicamos no nosso modo de agir. É a nossa “cereja do bolo”.

## **2.9 Organização**

Organização é o mesmo que ordem, arranjo, disciplina, ordenação, sistema, método, disposição, gestão e arrumação. Ter organização no processo produtivo corresponde a estabelecer e planejar os passos para alcançar resultados. Organizar é planejar o caminho a ser percorrido para alcançar um objetivo, estabelecendo

metas, ações, prioridades. É estruturar uma ordem para as ações serem implementadas.

O profissional de atendimento ao cliente interno ou externo, precisa adotar posturas indispensáveis para o bom desempenho de suas atividades, entre elas organização, atenção, delicadeza, dinamismo, iniciativa, responsabilidade, receptividade e busca constante de aprimoramento e atualização. Para satisfazer os clientes é necessária a compreensão de suas necessidades, como também a adoção de um processo de trabalho que possa de forma efetiva e consistente resolver essas necessidades.

### **III. CONCLUINDO...**

Como educadores de um colégio escolápio, procuramos combinar, no estilo de condução, a dimensão das atitudes humanas e sociais coerentes com o evangelho e, simultaneamente, praticar uma gestão de resultados. Acreditamos que o atendimento de excelência que construímos deve estar em sintonia com esses princípios, articulando e organizando a melhor proposta para atender os alunos, as famílias, os colaboradores e a comunidade.

Entendemos que as atitudes de respeito, de tolerância, de cooperação, de convivialidade e de simpatia são fundamentais para estabelecer o ambiente educativo e promover o saudável relacionamento entre todas as pessoas que fazem parte da vida da instituição. Esta é a nossa responsabilidade e compromisso: exercer as atividades a nós encomendadas com consciência, clareza e eficiência, considerando o interesse pelos outros e o Atendimento Escolápio de Excelência.

A formação continua...

*Para a glória de Deus e utilidade do próximo.*





ESCOLÁPIOS BRASIL  
Colégio Ibituruna