

**ESCOLA TÉCNICA ESTADUAL DE HORTOLÂNDIA
TÉCNICO EM ADMINISTRAÇÃO**

**MARIA CLARA PERES MONTEIRO GOMES, LETICIA DELFINO OLIVEIRA, FELIPE
NEVES CALADO**

**AGENDAMENTO FACILITADO: PLATAFORMA DIGITAL COM ACESSO DIRETO A
AGENDA E TABELA DE VALORES**

Resumo:

Esse estudo mostra a deficiência que se encontra em muitas empresas, em questão, o atendimento ao cliente, agendamentos e disponibilização de informações de tal. Tendo como principal objetivo desenvolver um modo com que as clientes tenham acesso a agenda de forma direta; visando substituir e melhorar a qualidade do atendimento oferecido e conseqüentemente os lucros e planejamentos do mesmo. Como por exemplo, um site ou plataforma que tenha acesso a agenda da empresa e valores dos procedimentos oferecidos; dessa forma quando o (a) cliente entrasse em contato seria disponibilizado o acesso a plataforma ou site com um link de direcionamento, onde o cliente realizaria seu próprio atendimento de forma simplificada; mantendo a organização, controle de dados da empresa, melhoria nos atendimentos presenciais e via redes sociais, acesso a informações e vida financeira da empresa.

Introdução:

Agendamento facilitado por meio de plataforma digital- promover a melhora na prestação de serviços, economia da empresa, saúde e bem-estar dos colaboradores.

De maneira geral, o objetivo do projeto seria desenvolver e melhorar os agendamentos de horários da empresa, por meio de uma plataforma que facilitasse esse recurso. Desenvolvendo esse projeto já se vê que a melhora será gradativa e muito benéfica, pois os clientes poderão de forma direta ter acesso a informações da empresa sem ter que consultar ou esperar um colaborador da empresa responder ou disponibilizar tais informações.

Observando um problema grande por meio de uma pesquisa feita entre os clientes, muitas deixam de marcar seus horários devido à demora para mandar a disponibilidade de tal, afetando diretamente na economia da empresa e automaticamente na saúde e bem-estar dos colaboradores, que devido à sobrecarga de trabalho, deixam de exercer as suas funções, para realizar outras dentro da empresa, o que dificulta o andamento da empresa e o rendimento dos funcionários.

Pensando nisso, a importância do projeto é alta e visa melhorar mais do que somente uma área da empresa, por afetar diretamente na economia, outras áreas poderão ser melhor investidas e desenvolvidas e o rendimento melhorado, além de poder substituir a contratação de um funcionário a mais para exercer essa função, pela plataforma digital.

Desenvolvimento:

Tendo em vista que foi realizado uma pesquisa entre os clientes e funcionários da empresa Studio Leticia Oliveira Beauty, para qual área em destaque poderia haver uma melhoria, foi incluído a questão dos agendamentos por muitas pessoas, viabilizando e contextualizando um problema que outras empresas já presenciaram, e que o Studio mesmo que já realizando os atendimentos de forma manual e direta com o cliente, presenciou o mesmo problema. A falta de comunicação ágil entre funcionário-cliente possibilitou que pesquisas fossem feitas visando melhorar essa área para os clientes através de feedbacks e reclamações realizadas pelos mesmos; e melhorar também a rentabilidade trabalhista dos funcionários, pois dessa forma poderão se dedicar melhor aos serviços prestados.

A empresa atua no ramo da beleza a 3 anos, visando sempre melhorar seus valores e investindo cada vez mais em técnicas, ambiente e administração do financeiro, porém, após a pesquisa entre as (os) clientes e futuras (os) clientes do Studio, foi por muitas vezes mencionado a questão dos agendamentos, por ter somente uma funcionária para estar realizando os atendimentos, respondendo as redes sociais e fazendo o marketing, o rendimento tanto da empresa quanto da funcionaria caíram, além de sobrecarregar mentalmente e fisicamente, afetando diretamente na saúde. Partindo disso, um meio de agendamento remoto facilitaria e ajudaria no posicionamento da empresa, que atualmente vem se tornando referência na cidade e região.

Fundamentação teórica:

O agendamento online é uma ferramenta cada vez mais utilizada por empresas de diversos setores para agilizar processos e melhorar a experiência do cliente. De acordo com Kotler (2002, p. 42), a *“satisfação consiste na sensação de*

prazer ou desapontamento de uma pessoa resultante da comparação entre o desempenho (ou resultado) percebido de um produto e suas expectativas”., uma das vantagens do agendamento online é a facilidade de uso para o cliente, que pode agendar um serviço ou consulta em poucos cliques, sem precisar ligar para a empresa ou se deslocar fisicamente até ela.

Além disso, o agendamento online pode trazer benefícios para as empresas, como a redução de erros no agendamento e a otimização do tempo dos colaboradores, que podem se dedicar a outras tarefas em vez de passar grande parte do tempo no telefone agendando serviços ou consultas. Esses benefícios são mencionados no livro *"Administração de Marketing"* de (Philip Kotler e Kevin Keller. 2018, 15ª edição).

Outra referência que aponta a eficácia do agendamento online é um estudo realizado pela consultoria McKinsey & Company, que revelou que as empresas que investem em canais digitais de atendimento podem aumentar suas receitas em até 15%. O agendamento online é um desses canais, e pode contribuir para uma experiência mais conveniente e personalizada para o cliente, o que pode resultar em maior fidelização e, conseqüentemente, em um aumento de receitas.

Com base nos conhecimentos gerais, sabe-se que é benéfico tanto para o cliente quanto para a empresa. A facilidade de uso para o cliente, a redução de erros no agendamento e a otimização do tempo dos colaboradores são alguns dos benefícios que podem ser obtidos com o uso do agendamento online.

Metodologia:

A pesquisa quantitativa baseou-se em uma interação na plataforma de rede social, o Instagram, por meio desta ferramenta foram realizadas 3 perguntas ao público-alvo, visando questionar as melhorias que poderiam ser feitas na empresa e movimentar as redes sociais para já auxiliar na divulgação do projeto e ter o contato online com os clientes.

As perguntas foram simples e diretas, para que o público ficasse motivados e felizes em saber que a empresa se preocupa com a disponibilidade de horário de seus clientes, demonstrando a organização da empresa e o desejo de estar sempre em constante melhoria e aprendizagem.

Situação atual:

Dado início ao projeto, se era observado a abstinência de algumas organizações administrativas dentro da empresa; após pesquisas aprofundadas foi identificado que a parte financeira estava sofrendo alteração relevante devido as solicitações de agendamentos não estarem sendo respondidas dentro de um tempo ágil, e os clientes desistindo de marcar os horários.

A empresa “sofrendo” devido atraso e desfalcando outras áreas para tentar atender ao público, obteve resultados negativos até mesmo na saúde dos funcionários e colaboradores por falta de tempo e pressão psicológica para adquirir resultados melhores. Identificado esses problemas, veio em pauta a necessidade de se criar uma plataforma digital que fizesse esse serviço pelos funcionários, mesmo sem apoio e fundamentos teóricos sobre como seria exercido tal proposta; dessa forma, a empresa se responsabilizou pelos danos causados e pela criação da plataforma.

Proposta da Implantação do site:

Em virtude dos fatos mencionados, a solução se solidificou como um site onde tivesse um redirecionamento de páginas para facilitar o acesso a informações como: tabela de valores dos procedimentos, informativo de

biografia pessoal, link de acesso as redes sociais da empresa e ao principal, a plataforma de agendamentos vinculado a agenda do Studio.

A partir desse contexto, se espera que melhore o rendimento dos colaboradores e o desfalque financeiro, auxiliando também aos clientes na hora de requisitarem o agendamento dos horários e procedimentos desejados. Pensando positivamente nos resultados já obtidos até o presente momento se espera que tenha um crescimento de 38% no financeiro da empresa e facilite em até, no mínimo, a média de 57 clientes por mês se tratando da fila de espera para respostas e/ou direcionamento de informações.

Se é esperado que haja uma melhora relevante nos resultados com os clientes, já que por causa do problema de comunicação ágil entre colaborador-cliente, se perdiam muitos deles, pois eles procuravam outros espaços que pudessem melhor atendê-los e de maneira mais rápida. A partir disso, é pretendido que os feedbacks melhorem já que na pesquisa feita no Instagram do Studio foi citado e votado por muitas vezes a questão dos agendamentos e que melhoraria muito o acesso a informações, inclusive o tempo ágil, facilidade, organização e inclusão da cartela de clientes.

O resultado:

Decorrente das mudanças que ocorreram com o passar das pesquisas e resultantes da aplicação do site e da plataforma de agendamentos; o resultado esperado foi alcançado principalmente no relacionamento entre empresa-cliente; de acordo com alguns feedbacks dos próprios, a aplicação da plataforma possibilitou a melhoria de acesso a informações, principalmente a tabela com os valores e a plataforma de agendamentos, trazendo então um aumento considerável na vida financeira da empresa, que agora reflete na qualidade dos produtos e no aprimoramento de técnicas, facilitando no dia a dia, tanto para os funcionários, quanto para os clientes que agora conseguem estar agendando os horários sem a necessidade de esperarem atendimento ou resposta via redes sociais.

A saúde dos colaboradores vem tendo uma melhora gradativa e exercendo suas funções de acordo com o que foram contratados, o aumento no desempenho foi um dos grandes pontos nesse projeto e o único ponto negativo com a implantação da plataforma é que agora também houve um aumento nos cancelamentos de horários, já que agora os clientes têm total acesso a agenda, sem precisar comunicar os funcionários. Mas já foi colocado em pauta esse déficit durante reuniões com a empresa, e colocado possíveis ideias e soluções com um novo projeto.

Conclui-se:

Por muitas vezes, a empresa está recebendo elogios pela organização após a implantação do projeto, pela facilidade e pela melhoria nos atendimentos presencialmente, já que agora não é mais necessário ficar olhando o celular ou respondendo outros potenciais clientes; além de que, houve uma significativa melhora no tempo de atendimento entre um cliente e outro.

Diante do resultado que se era esperado, a solução do problema da empresa foi sanada, houve uma melhora significativa na vida financeira e na organização, no dia a dia dos funcionários e funções exercidas, além de que a partir da plataforma, agora o Studio Leticia Oliveira Beauty aprimorou e criou um site com mais acessos a informações e está com uma cartela de clientes maior, cerca de 30% a mais do que antes da criação do projeto. Os resultados foram positivos e a tendência é que a empresa continue evoluindo no mercado, aderindo a mais projetos que facilitem a vida útil e dando oportunidades para mais pessoas entrarem em uma carreira de trabalho e serem reconhecidas.

Para mais informações, segue abaixo os links de aprofundamento na área e possíveis soluções e ideias para empresas desse mesmo ramo:

Referências:

CIVIL CASA. 90% DOS LARES BRASILEIROS JÁ TEM ACESSO À INTERNET NO BRASIL, APONTA PESQUISA. SÃO PAULO, BRASIL. SETEMBRO. 2022. DISPONÍVEL EM: <[HTTPS://WWW.GOV.BR/CASACIVIL/PT-BR/ASSUNTOS/NOTICIAS/2022/SETEMBRO/90-DOS-LARES-BRASILEIROS-JA-TEM-ACESSO-A-INTERNET-NO-BRASIL-APONTA-PESQUISA](https://www.gov.br/casacivil/pt-br/assuntos/noticias/2022/setembro/90-dos-lares-brasileiros-ja-tem-acesso-a-internet-no-brasil-aponta-pesquisa)> ACESSO EM 04. MAIO.2023.

KELLER, KEVIN LANE, KOTLER PHILIP. ADMINISTRAÇÃO DE MARKETING. SONIA MIDORI YAMAMOTO, VOL. 15E. 2018, PP. 547. EDITORIAL PEARSON LTDA, SÃO PAULO, BRASIL.

PINTO, JOSÉ REGINALDO; DAS GRAÇAS DIAS CARNEIRO, MARIA. AVALIAÇÃO DO AGENDAMENTO ONLINE DE CONSULTAS MÉDICAS ESPECIALIZADAS ATRAVÉS DA CENTRAL DE REGULAÇÃO DO SUS. SAÚDE COLETIVA, VOL. 9, NÚM. 58, 2012, PP.123-128. EDITORIAL BOLINA, SÃO PAULO, BRASIL.

PROVIDER GLOBAL. ATENDIMENTO VIRTUAL: VEJA A IMPORTÂNCIA DELE PARA OS EMPREENDEDORES, NATAL RN, JULHO. 2020. DISPONÍVEL EM:< [HTTPS://PROVIDER.GLOBAL/NEW/ATENDIMENTO-VIRTUAL/](https://provider.global/new/atendimento-virtual/) > ACESSO EM 04. MAIO. 2023.

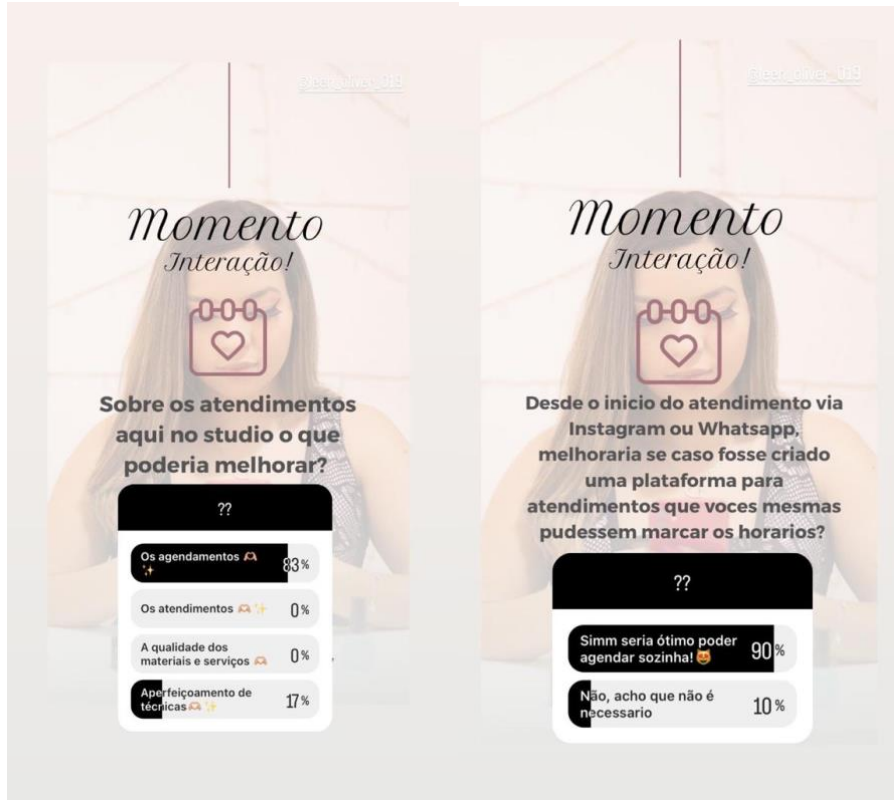
APÊNDICE

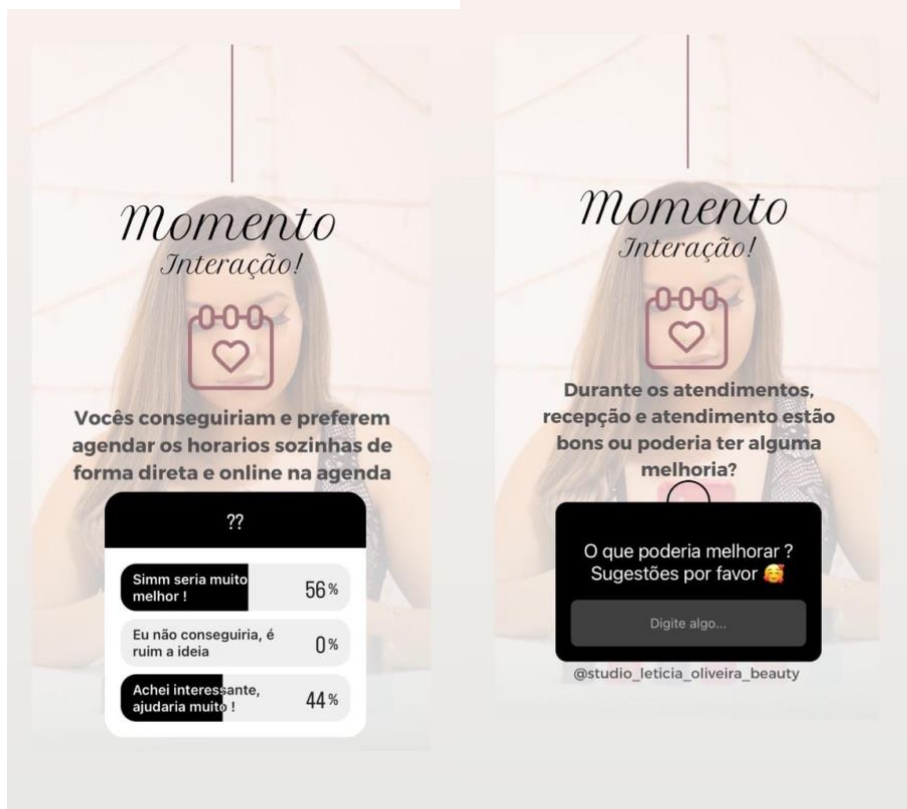
O site do Studio Leticia Oliveira Beauty:

<https://leticia-oliveira-beauty.my.canva.site/>

ANEXO

Anexos são os documentos não elaborados pelo autor, que servem de fundamentação, comprovação ou ilustração, como mapas, leis, estatutos etc.





Ter opção de visualizar a agenda disponível sem ter que perguntar horário por horário

Responder

