



INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO TRABALHO DE RECEPCIONISTA

EMOTIONAL INTELLIGENCE IN THE RECEPTIONIST WORK

Isabele da Silva Felix¹

RESUMO

Este estudo consiste em um relato de experiência, descrevendo a vivência como recepcionista. O tema proposto tem a finalidade de apresentar como a consciência emocional influencia o trabalho de recepcionista. A pesquisa está disposta no sentido de buscar a integração e compreensão da inteligência emocional ao trabalho de recepcionista, como ferramenta para o desenvolvimento do atendimento de excelência ao cliente e conseqüentemente para o sucesso da empresa. A metodologia empregada para realização da pesquisa está baseada em uma revisão de literatura, onde o tipo de estudo é descritivo, com abordagem qualitativa. Foi observado que conhecimentos técnicos e habilidades cognitivas são importantes, mas não características determinantes para o sucesso no atendimento e no âmbito organizacional. A inteligência emocional não é apenas considerada complementar, é uma habilidade valiosa, que deve ser uma prática em desenvolvimento em qualquer área profissional. Gerenciar as emoções torna possível assumir o controle das atitudes, frente a qualquer situação. A organização que valoriza as pessoas, que introduz e incentiva a inteligência emocional, terá profissionais mais competentes tecnicamente e emocionalmente.

Palavras-chave: Inteligência emocional; Atendimento; Cliente; Emoções.

ABSTRACT

This study consists of an experience report, describing the experience as a receptionist. The proposed theme has the purpose of presenting how the emotional awareness influences the work of receptionist. The research is willing to seek integration and understanding of emotional intelligence to the work of receptionist, as a tool for the development of excellence customer service and consequently for the success of the company. The methodology used to conduct the research is based on a literature review, where the type of study is descriptive, with a qualitative approach. It was observed that technical knowledge and cognitive skills are important, but not determinant characteristics for the success in the care and in the organizational

¹ Graduada no Curso de Bacharelado em Administração da Faculdade Estácio da Paraíba.

scope. Emotional intelligence is not only considered complementary, it is a valuable skill, which should be a developing practice in any professional area. Managing emotions makes it possible to take control of attitudes in the face of any situation. The organization that values people, which introduces and encourages emotional intelligence, will have more technically and emotionally competent professionals.

Keywords: Emotional intelligence; Customer service; Client. Emotions.

INTRODUÇÃO

A inclinação à construção da temática deve-se a vivência como recepcionista em uma concessionária localizada no município de Bayeux, na Paraíba. Como recepcionista existe a necessidade de abordar o cliente, com agilidade e cordialidade assim que chegar à loja, informando-o, ou coletando seu nome e contato para controle e assim direcionando ao atendimento com vendedor.

A recepção é responsável pelo atendimento ao cliente por telefone, coletando seus dados principais, direcionando-o ao vendedor caso for de interesse compra e informação, ou ainda, transferindo ao setor de serviço desejado.

Diariamente ocorre a necessidade de entrar em contato com cada cliente que esteve ou ligou para a loja no dia anterior, para análise de como foi ou está sendo o contato com vendedor que o atendeu, caso a negociação ou atendimento não tenha satisfeito ao cliente, tento negociar novamente buscando trazê-lo à loja. O preenchimento de planilhas diárias com informações dos clientes que tiveram contato com vendedores por telefone ou na loja é uma prática, detalhando-se a quantidade e especificação de carros vendidos. Ainda existe o auxílio aos vendedores e a gerente, com colocação de precificação em carros, realizando atendimento às necessidades dos clientes junto a bancos, solicitando materiais, dentre outras tarefas.

Vale ressaltar que o trabalho precisa ser ágil, exige muita atenção já que se trata de exercer diversas tarefas algumas vezes ao mesmo tempo. No decorrer da semana existe a ajuda na empresa de uma jovem aprendiz na recepção no horário da manhã, exigindo assim, a capacidade de liderança da recepcionista, coordenação e cumprimento de tarefas, conhecimento se todos os clientes que estão na loja, no sentido de saber se já foram abordados, o que esperam, do que precisam e se estão

sendo bem atendidos e tendo suas necessidades correspondidas.

Estão dispostos no salão da loja, a recepção, as salas da gerência, o caixa, espaço da entrega de carros, e existem seis vendedores, sendo um deles específico para venda direta. No primeiro andar, estão a sala da direção, faturamento, seguro, entrega, agendamento e contas a receber, já no fundo da loja, fica a oficina, estoque e funilaria.

O grupo da empresa estudada foi fundado em 1996, e iniciou sua história na cidade de Bayeux, como citado anteriormente, representando a Chevrolet na venda de modelos novos e seminovos. Com o passar do tempo, ampliou sua estrutura e o número de lojas, oferecendo, desde 2014, toda a variedade de serviços e produtos da montadora para seus clientes.

A empresa tem como missão realizar o melhor negócio em vendas de veículos, peças e prestação de serviços automotivos, comprometidos com a ética, a responsabilidade, o respeito e melhoria contínua de nossos processos através do trabalho em equipe, encantando os nossos clientes e sendo referência no atendimento.

O encantamento dos clientes através do atendimento é compromisso da empresa, sendo a recepcionista, quem causará a primeira impressão no cliente, é preciso que seja bem preparada para esta abordagem e tratamento.

Dessa forma o tema proposto tem a finalidade de apresentar como a consciência emocional influencia o trabalho de recepcionista, transformando profissionais qualificados tecnicamente, em profissionais que se enxergam também como seres humanos preenchidos da expressividade das emoções, que podem e devem ser usadas para benefício no atendimento ao cliente.

O artigo teve como objetivo geral destacar o potencial transformador da consciência emocional incorporado ao trabalho de recepcionista. Como objetivos específicos: Apresentar a aplicação e desenvolvimento da inteligência emocional no trabalho de recepcionista, bem como na formação de profissionais mais competentes no atendimento ao cliente; Mostrar como a inteligência emocional pode contribuir para convencer e conquistar o cliente no atendimento; e Descrever de que forma é possível introduzir a inteligência emocional na rotina de trabalho de recepcionista como coadjuvante no tratamento ao cliente.

No estudo apresentado foi discutida a influência da aplicação da inteligência emocional como principal influenciador no trabalho de recepcionista, para desenvolver a consciência emocional formando profissionais emocionalmente competentes, capazes de expressar positivamente as emoções para facilitar o atendimento ao cliente.

A inteligência emocional é uma habilidade valiosa, que deve ser uma prática em desenvolvimento em qualquer área profissional. Gerenciar as emoções torna possível assumir o controle das atitudes, frente a qualquer situação ou circunstância no ambiente de trabalho, como um momento de pressão ou tensão, facilidade para lidar com personalidades diversas, reagindo de forma adequada e eficaz, dada a tranquilidade e equilíbrio emocional. Se conhecer, prever comportamentos, manter-se motivado e evitar julgamentos, pode transformar a comunicação e a interação em uma tarefa simples.

Partindo desta premissa foi formulada a seguinte questão problematizadora: Como a aplicação da inteligência emocional pode influenciar no trabalho de recepcionista, produzindo sucesso no atendimento ao cliente?

Muitas organizações sofrem de reclamações e desinteresse de clientes, por recorrência do atendimento feito por colaboradores estressados e mal-educados, que não sabem lidar com cliente, compreender suas necessidades e orientá-lo de maneira eficaz.

A causa desses problemas relacionados ao comportamento dos recepcionistas tanto é a falta de atenção da organização aos aspectos emocionais de seus colaboradores, quanto pode ser desses profissionais em relação a importância de conduzir suas emoções adequadamente.

Diante desses motivos, justifica-se a pesquisa aqui proposta no sentido de buscar a integração e compreensão da inteligência emocional ao trabalho de recepcionista, como ferramenta para o desenvolvimento do atendimento de excelência ao cliente e conseqüentemente para o sucesso da empresa. O trabalho se justifica ainda pela relevância acadêmica na área da administração, e pela relevância profissional e social.

FORMAS DE ATENDIMENTO

Tratar o cliente de forma atenciosa, cordial, com postura agradável oferecendo informações precisas são fatores fundamentais no atendimento.

Quando o cliente é bem tratado e valorizado, há maior chances de compra, satisfação, de encantamento, que o levará a disseminar informações positivas do local, da marca, do profissional e da empresa que lhe propôs tal experiência. De acordo com Monteiro (2011, p. 40):

As empresas podem conquistar clientes e superar a concorrência realizando um melhor trabalho de atendimento e satisfazendo as necessidades do cliente. Assim fazer certo da primeira vez, em todos os requisitos necessários para o cliente, é a maneira mais fácil de moldar a imagem positiva, satisfazê-lo e conservá-lo.

Contudo em muitas situações o cliente pode apresentar comportamento exagerado e desagradável, por insatisfação ou aborrecimentos pessoais, nesse momento é essencial que o profissional de atendimento o trate amavelmente, oferecendo um tratamento diferenciado, lidando com a circunstância como alguém que detém as habilidades necessárias para lidar competentemente com pessoas.

Oliveira (2009, p.2) ressalta:

Entende-se que todos os esforços de qualquer empresa em desempenhar-se no mercado de modo realmente competitivo, poderão ser em vão, se ela não cuidar de garantir aos que consomem seus produtos e serviços, um atendimento que seja percebido por eles como de excelência e qualidade.

Suprir as expectativas e desejos do cliente pode ser uma tarefa mais simples quando o atendimento é realizado por um profissional tranquilo que está passível de compreender melhor as necessidades do cliente, buscando realizá-las.

A habilidade de usar as emoções auxilia no sucesso do profissional, contudo não significa a competência essencial e única para atingir a eficácia, depende de um conjunto de comportamentos produtivos. Segundo Soares (2017, p. 161):

Lidar, controlar e conviver com as emoções proporciona uma capacidade de gerenciar as nossas tristezas, ansiedades e irritações. Ajuda a criar uma estabilidade emocional e dominar a situação através da razão. Mesmo sobre fortes emoções (positivas ou negativas) é possível pensar antes de agir, pensar de forma otimista e manter a calma.

Inteligência emocional não está ligada a um estado amável de comportamento, contudo é o efeito consciente de pensar e agir com qualidade, que no atendimento ao cliente tem papel crucial.

Conhecendo as próprias emoções é possível conduzi-las de forma adequada na ação em quaisquer situações. Existe também um poder transformador em gestos de empatia, que contribui para um atendimento eficiente, um clima harmônico e produtivo.

A vontade e disposição de importar-se com as pessoas é uma característica da utilização da emoção. Para Soares (2017, p. 162): “Muito mais que interagir com o outro, muito mais que relacionar com o outro; é importante ter a sensibilidade e perceber aquilo que os outros precisam, desejam e necessitam”. Resultando assim na melhor compreensão de diferentes pontos de vistas e maneiras de agir, para melhor compreender cada cliente, saber conduzir o atendimento, encontrar uma solução para os problemas que surgirem, atingindo o objetivo.

COMPORTAMENTO NO AMBIENTE DE TRABALHO

Reprimir ou não conduzir os sentimentos e emoções da melhor forma, pode causar ações impulsivas que serão desconfortáveis no atendimento, entre a equipe, todo ambiente de trabalho e com ambiente externo, desse modo, é essencial controlar as emoções do momento, para refletir em qual atitude será apropriada.

Não tratar e direcionar da maneira certa as emoções, pode provocar muitos problemas pessoais, de caráter e personalidade, além de atingir a forma de atendimento ao cliente e o meio de trabalho. Ressalta Silva (2016, p.3):

É preciso saber lidar com os sentimentos para que estes sejam adequados e essa é uma habilidade que parte da autoconsciência. Deve-se manter sob controle as emoções que vem com os dissabores da vida e cuidar para não se prender a elas, pois podem abalar a estabilidade emocional do indivíduo.

Cada profissional deve estar comprometido a adotar hábitos e relacionamentos saudáveis, estimulando constantemente sua capacidade construtiva de transformar pensamentos negativos e lidar com pressões.

As pessoas são capazes de influenciar o humor umas das outras, pelas reações diversas que podem apresentar, desse modo é importante não se deixar afetar por essas atitudes, não permitindo que o mal humor ou a falta de educação influencie na forma do tratamento, do atendimento e na interação com a equipe.

Afirma Soares (2017, p. 160):

Buscar o controle de nossas emoções e compreender que não são todos os dias que temos a mesma motivação e o outro não tem culpa alguma de nossos sentimentos. Desta forma podemos controlar nossas ações, tomar decisões corretas, justas, sem correr o risco de descontar o estado de espírito negativo ou positivo em outras pessoas.

A capacidade de colocar-se no lugar do outro e pensar o que pode ter levado a tal atitude, pode evitar muitos desentendimentos desnecessários. É preciso saber calar-se e analisar a resposta recebida para evitar confrontos.

O feedback é crucial para o profissional de atendimento que preza pela qualidade das atividades da empresa. Para fornecer crítica e elogio, não significa apenas dizer o que está certo ou errado, mas dizer da forma certa, no lugar certo, no momento oportuno e com as palavras apropriadas.

Declara Gobbi, Ribeiro e Biazon (2016, p.145):

Para atender a demanda das empresas, os líderes precisam aliar competência técnica e competência interpessoal. Enquanto a primeira diz respeito ao saber fazer, a segunda está ligada à capacidade de lidar com pessoas, destacando assim, a importância da liderança, motivação e trabalho em equipe.

Conhecendo o que é esperado para organização, desenvolvendo a autoconsciência, mantendo o controle, impulsionará o colaborador a ter força de vontade para persistir, e manter-se motivado a mudar o cenário ruim em qualquer circunstância. Um profissional que admite e trata os próprios erros torna os problemas em oportunidades de se conhecer melhor, e aprimorar seu desempenho.

Diz Silva (2016, p.4):

As pessoas emocionalmente inteligentes são mais contentes em sua vida profissional e pessoal, tendem a tomar decisões mais adequadas para cada situação, conseguem gerir bem suas emoções, gerenciar conflitos, são mais confiantes, capazes de promover a cooperação dos demais, persistem numa meta e por isto tendem a ser mais produtivas.

O colaborador que está consciente de que precisa evitar atitudes impulsivas, certamente diminuirá a possibilidade de conflitos.

É preciso saber comunicar-se, educadamente e claramente, manter a motivação para um atendimento de qualidade, bom trabalho em equipe, pensar na maneira certa de comportamento, manter sempre o bom humor, evitar vícios e manias de comportamento exagerados, que oferecerá mais qualidade a interação interpessoal.

Segundo Kuhn e Scortegagna (2016, p. 5)

As relações interpessoais que se estabelecem dentro de um grupo ou equipe de trabalho exigem de seus integrantes, competências comportamentais capazes de harmonizar a comunicação, dirimir conflitos e potencializar soluções para convivência e crescimento coletivo. Entre outras competências comportamentais, a empatia pode exercer um importante papel neste contexto

As características que qualificam uma organização de sucesso no atendimento e processos, estão nas características que são intrínsecas aos profissionais que compõem a empresa, na autopercepção, adequação às circunstâncias, qualidade em contribuir na formação de uma organização que produz satisfatoriamente em qualidade e resultados, por sua habilidade empática de lidar com os seus clientes e colegas no trabalho. Segundo Blentan et al. (2016, p.27) “Devido à sua capacidade de compreender os outros, pessoas com alto índice de inteligência emocional, são capazes de deixar suas próprias emoções e levar os outros em consideração”.

Compreendendo assim a importância de suas tarefas para o conjunto e facilidade de transformar qualquer ambiente em um local agradável que possa oferecer conforto e satisfazer com eficácia os interesses do cliente e da organização.

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Perceber, refletir e expressar positivamente as emoções são comportamentos referentes a inteligência emocional e podem facilitar a interação

com cliente, em equipe, contribuir em resolver com clareza os conflitos internos e interação com o ambiente externo.

Afirma Ferreira (2016, p.9):

Hoje trata-se de uma necessidade urgente o apoderamento de princípios que materialize o controle das emoções, a solução pacífica, tranquila, equilibrada e com discernimento de conflitos para uma boa convivência no ambiente de trabalho e no ambiente social.

A consciência emocional é de enorme relevância como influenciador de resultados na organização, contribuindo na forma de atendimento ao cliente, atribuindo competência emocional, a uma habilidade em desenvolvimento, produzirá benefícios permanentes.

Provoca a conscientização da relevância da construção positiva de pensamentos, refletindo um profissional de atendimento automotivado e motivador. Compreendendo a importância do desenvolvimento da competência emocional, cultivarão a prática de autoconhecimento para autoliderança.

Conforme afirma Soares (2017, p. 160):

As relações comerciais devem seguir os conceitos da inteligência emocional com o propósito de controlar suas emoções, capacidade de se automotivar, controlar os impulsos e principalmente promover a empatia que é um elemento fundamental da comunicação entre as pessoas.

Quando os profissionais de atendimento se entendem e enxergam as outras pessoas como sendo cheias de emoções incompreendidas, personalidades complexas, culturas distintas, experiências únicas e reações imprevisíveis, percebem que o sucesso ou fracasso no atendimento está diretamente ligado a forma como esses profissionais filtram os impulsos dos acontecimentos de suas vidas cotidianas e de que forma podem incentivá-los a tratar suas questões, para não afetar o tratamento ao cliente.

EQUILÍBRIO EMOCIONAL

O cenário está mudando aceleradamente conforme o nível de informação que recebemos diariamente. As empresas estão percebendo que o colaborador emocionalmente consciente é passível de atitudes eficazes.

Portanto, é necessário que a organização invista no bem-estar dos funcionários, entendendo que são pessoas não somente racionais, mas também emocionais, diferentes formas de lidar com esses sentimentos e distintos modos de agir frente as circunstâncias, que requerem estar satisfeitos com o ambiente no qual desempenham suas funções e que podem confiar em seus líderes.

Segundo Silva (2016, p.6):

Muitas empresas já investem na qualidade de vida e satisfação de seus colaboradores, dando benefícios diferenciados e proporcionando o bem estar aos seus empregados, Como aulas de ioga, shiatsu, ginástica ou ao alcançar uma meta prêmios como viagens para toda a família entre muitos outros que marcam a história não só desse profissional, mas de toda sua família, e o faz ter prazer de trabalhar para aquela companhia, produzindo muito mais.

Toda equipe organizacional precisa de avaliação emocional periodicamente, sendo feita através de instruções e diretrizes, oferecendo respostas necessárias para contribuir no desempenho. As empresas devem elaborar sua aplicação em um ambiente adequado e amistoso, sem a tensão de julgamentos ou acusações. O indivíduo se sentirá propenso a relatar e demonstrar suas inseguranças, e expressar o que espera da organização e de seu desempenho como profissional. O que facilitará acerca do entendimento do perfil desse colaborador. Conforme descreve Gobbi, Ribeiro e Biazon (2016, p.148) "Conhecer o estilo de pensar e agir de cada liderado permitirá que o líder mantenha o controle das situações que podem surgir no ambiente de trabalho".

É necessário criar um ambiente de cooperação e harmonia, onde há um líder que favoreça a interação do grupo. Estimular a reeducação emocional da equipe, provocar a conscientização para o equilíbrio emocional. Portanto, controlar os impulsos, não retraindo, mas direcionando de forma adequada, analisando a resposta pertinente, é uma característica de competência emocional, que confere alta capacidade de contornar situações de tensão. Ressalta Dias (2017, p.3)

Controlar as emoções não significa reprimir sentimentos, pois é importante para a sua saúde mental expressar sua opinião e como você se sente. Contudo, no ambiente de trabalho, você deve encontrar o próprio equilíbrio para colocar seus pensamentos de forma equilibrada e racional.

A forma como cada profissional se relaciona consigo mesmo, com sua equipe de trabalho e como agem em meio às respostas do ambiente que atuam, influenciará nos processos da empresa e principalmente no relacionamento com o cliente, dessa forma, está diretamente ligado ao fracasso ou sucesso do negócio.

METODOLOGIA

O artigo aqui disposto foi estruturado a partir de um relato de experiência realizado com o olhar de membro da Concessionária X, sobre as práticas exercidas como recepcionista, levando em consideração as metodologias, material didático, e artigos científicos dispostos para desenvolvimento do estudo.

A metodologia empregada para realização da pesquisa foi a revisão de literatura. O estudo é de caráter descritivo, com abordagem qualitativa.

A realização da temática deve-se a vivência como recepcionista na Concessionária X, localizada na cidade de Bayeux-PB. Desempenhando a função de recepcionista, a autora é responsável pelo atendimento ao cliente, presencialmente e por telefone, auxiliando em suas diversas necessidades, dentre outras tarefas competentes ao cargo.

Foram respeitados os preceitos éticos, não sendo necessária a submissão a um Comitê de Ética em Pesquisa, por se tratar de um relato de experiência, no entanto, todos os autores e materiais foram devidamente referenciados, com base nas normas vigentes. Como procedimento de análise dos dados obtidos a partir da literatura, foi utilizada uma conversa entre autores que escreveram sobre o tema estudado.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Transformar emoções e sentimentos ruins em pensamentos e atitudes racionais é um exercício contínuo e diário de boa vontade e perseverança, pois é muito fácil se deixar levar pelas situações estressantes do cotidiano.

Segundo Silva (2016) é necessário tratar os sentimentos para que sejam apropriados, sendo essa uma habilidade desenvolvida da capacidade consciente de cada um. É apropriado contornar as emoções, que são resultado de insatisfações, observando não cultivar as mesmas de nenhuma forma, para não se desestabilizar emocionalmente

No relacionamento interpessoal, no atendimento ao cliente é essencial o comportamento agradável e gentil, demonstrando empatia, para tal, nossos sentimentos resultantes de momentos de estresse do cotidiano precisam estar controlados. É importante atentar-se ao monitoramento das nossas emoções e entendimento que não frequentemente estamos inclinados a reagir bem, pois as pessoas a nossa volta não são culpadas do que nos acontece. Dessa maneira conseguimos conter reações, decidir de forma justa e correta, sem atingir as outras pessoas pelas nossas emoções boas ou ruins (SOARES, 2017).

É essencial construir autoconfiança, relações e projetos saudáveis e produtivos, saber o que nos faz bem e o que nos atinge. Quando conseguimos perceber o que está nos afetando, podemos tentar desfocar dos sentimentos negativos, partindo para os pensamentos de resolução do conflito, analisando o que pode ser feito para que estas emoções fortes percam a capacidade de afetar a nossa forma de agir e pensar.

Ressalta Silva (2016) que as pessoas que detêm a inteligência emocional vivem mais alegres no emprego e em seus relacionamentos, tomam decisões eficazes em qualquer ocasião, lidam bem com suas emoções e conflitos, confiam mais em si mesmas, são bons influenciadores, se empenham em seus objetivos, dessa forma são mais propensos ao sucesso. Se manter consciente de pensamentos e emoções é extremamente relevante quando se trata do convívio interpessoal.

Qualquer alteração nas reações resultantes de variações no humor, podem causar transtornos, como, uma equipe desmotivada, e clientes insatisfeitos, dada a

pouca importância no seu atendimento, pois todos esperam ser bem tratados. Espera-se que em relações interpessoais construídas em uma equipe de trabalho, ajam comportamentos aptos a uma comunicação equilibrada, anular confrontos e desenvolver resultados para excelência no convívio e crescimento do grupo, com foco na empatia (SCORTEGAGNA, 2016).

Uma das características mais valorizadas e necessárias para a realização de um atendimento de qualidade é a empatia. O cliente quer e precisa ser tratado tendo reconhecida sua característica humana sensível e o valor que tem para a empresa como sendo a chave para o sucesso do negócio. Pessoas inteligentes emocionalmente, de acordo com sua competência em entender os outros, conseguem deixar de lado a própria vontade para tentar compreender a maneira de agir e pensar dos demais (BLENTAN *et al.*, 2016).

Quando o profissional está satisfeito consigo mesmo, com suas emoções bem gerenciadas, consegue oferecer ao seu cliente um atendimento de qualidade, esclarecendo qualquer informação necessária, se preocupando em garantir uma excelente experiência.

Para Oliveira (2009) todo o empenho de qualquer organização no mercado de forma competitiva, não terá resultado se não houver cuidado e preocupação que os clientes recebam e percebam seu tratamento como superando suas expectativas.

O profissional de atendimento, que está sempre lidando com diversos tipos de personalidades, bem como em situações diversas, precisa estar emocionalmente equilibrado para não transmitir ao cliente suas inquietações. Desse modo o profissional necessita se sentir valorizado e parte importante do conjunto. Levando em consideração este fato, muitas empresas atentam-se ao bem-estar de seus colaboradores, provocando satisfação através de benefícios e prêmios, tornando o profissional feliz em fazer parte da organização e disposto a produzir mais e melhor (SILVA, 2016).

Direcionar as emoções e sentimentos é diferente de reprimi-los. Não expor significa não tratar o problema, mas acumular emoções ruins, que fazem mal. O direcionamento é a maneira de pensar conscientemente sobre os conflitos, achar uma solução possível e agir para resolver. Gerenciar as emoções não quer dizer negar estes sentimentos, pois é essencial para o equilíbrio emocional expor opiniões

e emoções. Entretanto no ambiente organizacional é necessário expressar pensamentos de maneira consciente (DIAS, 2017).

Na organização o líder tem papel fundamental no desempenho de seus colaboradores, no ambiente de trabalho, e na produtividade. Os líderes necessitam unir competência interpessoal e técnica para conseguir atender o que se espera das empresas. Significa saber lidar com pessoas, entender como agir com cada um na equipe, e desempenhar tarefas de forma certa, ter ciência dos processos sistemicamente, focando na qualidade em liderança e motivação da equipe (GOBBI; RIBEIRO; BIAZON, 2016).

A inteligência emocional é de extrema relevância para um atendimento de qualidade, um profissional consciente e competente, liderança que motiva e direciona. Estimular a reeducação emocional da equipe provoca a conscientização da relevância da construção positiva de pensamentos e ações. A utilização da emoção formará profissionais capazes de produzir resultados com precisão.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para formulação deste relato, foi fundamental a pesquisa acerca da inteligência emocional, das características da mente emocional e como se relacionam no processo de atendimento para uma organização de sucesso.

O tema apresentado teve a finalidade de apresentar como a consciência emocional influencia a organização, transformando profissionais qualificados tecnicamente, em profissionais que se enxergam também como seres humanos preenchidos da expressividade das emoções, que podem e devem ser usadas para benefício próprio, no atendimento ao cliente e envolvendo todo contexto organizacional.

Pelo que foi apresentado, é possível identificar a validade das informações analisadas acerca da inteligência emocional. Através das pesquisas conclui-se que há influência da consciência emocional no desenvolvimento de profissionais competentes em aspecto pessoal e social. Compreende-se como a inteligência emocional auxilia tanto líderes como empregados, proporcionando mudanças no ambiente de trabalho, na gestão administrativa da empresa, proporcionando

primordialmente um atendimento de qualidade, dada a consciência emocional do profissional expressa em suas ações.

Em virtude do incentivo da empresa e da disposição individual de reeducação da emoção, os profissionais conseguem identificar suas emoções e sentimentos, buscando o equilíbrio e adequação em seu comportamento. Por se conhecerem e entenderem o que sentem, são capazes de motivarem sua vontade a pensarem positivamente e com otimismo, tornando o desafio ou conflito em uma oportunidade de melhoria. Assim dificilmente ocorrerá descontrole e desestabilidade no tratamento ao cliente e relacionamentos dentro do ambiente de trabalho.

A organização que valoriza as pessoas, que introduz e incentiva a inteligência emocional, terá profissionais mais competentes tecnicamente e emocionalmente, possibilidade maior de retenção de clientes, aumento da lucratividade e melhoria no convívio da equipe.

REFERÊNCIAS

BLENTAN, F. F.; VICENTIN B. M.; ROCHA V. A. A.; NARDI A. A contribuição da inteligência emocional para o sucesso do líder na organização. **Rev. Científica Eletrônica UNISEB**, Ribeirão Preto, v.7, n.7, p.16-32, jan/jun. 2016.

DIAS, L. **Aprenda o que é a inteligência emocional, suas características, importância e como desenvolvê-la no ambiente de trabalho**. 16 de janeiro de 2017. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/carreira/como-desenvolver-inteligencia-emocional-no-trabalho/101732/>> Acesso em: 27 maio, 2018.

FERREIRA, F. C. **Congresso nacional de excelência em gestão**, 29 e 30 de setembro de 2016. A importância da inteligência emocional no contexto organizacional.

GOBBI, K. F.; RIBEIRO, R. R.; BIAZON, V. V. A Inteligência Emocional na liderança e sua relação com o desempenho das equipes. **Revista Científica FATECIE – Paranaíba-PR**, v.1, n.1, p. 141-152, dez.2016.

KUHN, M. C.; SCORTEGAGNA, S. A. A relevância da empatia no desenvolvimento inter-relacional em equipes de trabalho. **Encontro de estudos sobre empreendedorismo e pequenas empresas**. Passo Fundo-RS, março, 2016.

MONTEIRO, E. N. R. **Qualidade no atendimento ao cliente: estudo de caso da Paracatu Auto Peças LTDA** - Paracatu-MG. Paracatu. 2011. 101f. Monografia (Bacharelado) - Faculdade Tecsoma - FATEC, Paracatu - Minas Gerais, 2011.

OLIVEIRA, A. C. **Atendimento ao cliente como diferencial competitivo: Estudo de caso na empresa Auto Peças Atalaia LTDA**. Faculdade São Luiz de França, 2009.

SILVA, E. W. Inteligência Emocional e sua importância nas lideranças e no trabalho: Inovação e propriedade intelectual. **Congresso Nacional de excelência em gestão**, 29 e 30 de setembro, 2016.

SOARES, P. A. P. Inteligência Emocional – Uma proposta para o atendimento de vendas. **Revista Gestão em Foco**. Edição n. 9, 2017.