

## DIAGNÓSTICO DO ATENDIMENTO VOLTADO AO TURISTA NO COMÉRCIO E RESTAURANTES DE NOVA VENEZA/SC

Sigrid Luciane Luchtemberg Mota, Bruna Fernandes Miranda,  
Grazielle Vicente Ugioni, Luiz Gustavo Silva Gomes, Simone Costa Gomes

Satc/EduTec/Escola Técnica/sigridmota@satc.edu.br

**Palavras-Chave:** *Atendimento ao turista, comércio e restaurantes, Nova Veneza.*

### INTRODUÇÃO

Constantemente a cidade de Nova Veneza está sendo visitada e referenciada por muitos turistas de várias regiões do país. Tornou-se conhecida por sua cultura, pontos turísticos e pela diversidade de serviços que proporciona. Por esse motivo, é importante que a cidade ofereça um atendimento eficaz e esteja preparada para receber seus visitantes. O turismo é uma atividade que tem grande importância no desenvolvimento socioeconômico. Possuindo grande poder de redistribuição espacial de renda. Para Ignarra (2002), o turismo é uma atividade que gera uma intensiva mão de obra, podendo contribuir para a diminuição do desemprego.

Com a visão de desenvolver ainda mais o turismo na cidade de Nova Veneza a secretaria de Turismo solicitou a coordenação do curso de Administração da Satc uma avaliação do atendimento do comércio e restaurantes ao turista. De acordo com Dantas (2001, p.17) "A maneira como você trata seu cliente é a determinação do seu sucesso.

A equipe composta por quatro alunos da 4ª fase do curso técnico em Administração e professora orientadora, por meio do PRODOS (Programa de desenvolvimento organizacional SATC) desenvolveram um diagnóstico do atendimento voltado ao turista no comércio e restaurantes de Nova Veneza, com o intuito de conhecer a situação, identificar pontos positivos e pontos a melhorar. E desta forma elaborar sugestões a cidade e empresários, para melhor atender o turista e proporcionar crescimento e desenvolvimento a região. Esse tipo de atividade visa apoiar o desenvolvimento organizacional e contribuir para o aprendizado dos alunos que participam das atividades, possibilitando relacionar a teoria com a prática.

### METODOLOGIA

Primeiramente, foi elaborada a fundamentação teórica sobre atendimento, cliente oculto e turismo. A abordagem do problema a ser analisado foi qualitativa. O instrumento para coleta de dados utilizados foi à aplicação da técnica de cliente oculto, a equipe se passou por clientes dos estabelecimentos. A amostra foi de 32 estabelecimentos do comércio dos seguimentos de roupas, calçados, acessórios, agropecuária, hotel, posto de combustível, farmácia, supermercado, livraria, material de construção, eletrodomésticos, relojoaria associados ao CDL (Câmara dos dirigentes lojistas) e 10 restaurantes que fazem parte da rota gastronômica de Nova Veneza conforme lista da secretaria de Turismo da cidade. As informações foram obtidas pessoalmente pela equipe no mês de março de 2012. Os dados coletados foram analisados por meio do referencial teórico e descritos em forma de relatório com sugestões de melhorias para todos os seguimentos

visitados, ao final foram apresentados a Secretaria de Turismo de Nova Veneza.

### RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os pontos analisados na pesquisa no comércio se referem à eficiência no atendimento, organização do ambiente, facilitação na hora do pagamento e conhecimento dos pontos turísticos da cidade de Nova Veneza. Foram analisados nos restaurantes os seguintes aspectos: atendimento relacionado a perfil do atendente, qualidade e agilidade; no ambiente a limpeza e organização; sinalização interna e externa; estacionamento; comida; existência de playground; formas de pagamento.

Contatou-se que os estabelecimentos devem melhorar em alguns aspectos como: atendimento ao turista relacionado à atenção e orientação sobre informações de pontos turísticos da cidade; quanto ao ambiente melhorar a sinalização interna e externa, para que os visitantes possam encontrar com maior facilidade pontos turísticos, hotéis e restaurantes mais afastados do centro da cidade. A comida apresentou-se de boa qualidade; quanto a playground, necessidade de instalar uma área para as crianças nos restaurantes que não possuem; com relação a formas de pagamento a maioria dos restaurantes apresenta várias opções. No entanto, no comércio, alguns não apresentam o cartão de crédito como possibilidade de pagamento. É preciso que os estabelecimentos criem um atendimento diferenciado e ambiente acolhedor ao turista.

### CONCLUSÃO

Para satisfazer os turistas, não é necessário ter apenas um bom atendimento, mas toda uma estrutura elaborada para que este se sinta atraído a consumir os produtos e serviços oferecidos pelo município.

Esse trabalho contribuiu com os alunos para a aprendizagem e experiência na sua formação e atuação profissional. E serve como referência para melhorias no atendimento do comércio e restaurantes de Nova Veneza e Secretaria de turismo planejar ações junto com os empresários e população. É preciso que população de Nova Veneza e empresariado se conscientizem do potencial turístico e gastronômico que a cidade possui e continuem se preparando para receber turistas de diversas regiões do país durante o ano todo, com excelência no atendimento por meio de treinamentos contínuos.

### REFERÊNCIAS

- DANTAS, Edmundo Brandão. **Atendimento nas organizações: quando o marketing de serviços mostra a cara**. Brasília: Senac, 2009.  
IGNARRA, Luis Renato. **Fundamentos do turismo**. São Paulo: Pioneira, 2002.