



I COLÓQUIO CIENTÍFICO: SABERES INTERDISCIPLINARES

UNIVERSIDADE ANHANGUERA SÃO PAULO – SANTO
ANDRÉ

07 A 11 DE NOVEMBRO



DIVERSIDADE E INCLUSÃO NO ATENDIMENTO AO CLIENTE

Autor(res)

Francisco Barbuto Junior
Milena Soares
Larissa Peixoto Dos Santos
Karine Albuquerque Amorim
Valdenice Dias Carvalho

Categoria do Trabalho

1

Instituição

CENTRO UNIVERSITÁRIO ANHANGUERA DE SANTO ANDRÉ

Resumo

“Diversidade e Inclusão no Atendimento ao Cliente” é o título deste artigo que tem por objetivo estudar os efeitos da diversidade e da inclusão no atendimento aos clientes. Para dar suporte teórico ao nosso trabalho trouxemos os conceitos de Ferreira e Costa para falar de inclusão no mercado de trabalho. Para dissertar sobre o atendimento ao cliente, usamos os conceitos de Roberto Madrugá. O modelo exploratório de pesquisa nos serviu para guiar nossa busca através do método da revisão bibliográfica de autores atuais. Como resultado do estudo, verificou-se a necessidade das organizações em manterem uma equipe de atendimento diversa, tendo assim, uma maior probabilidade de entregar um serviço de atendimento respeitoso para todos os clientes.