

FACULDADE SANTO ANTÔNIO
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

DISCIPLINA ESTÁGIO SUPERVISIONADO II

ESTUDO DE CASO

**GRANVALLE COMERCIO DE TELEFONIA E ACESSORIOS EIRELI
(AMERICANET)**

CAÇAPAVA

2021

1. INTRODUÇÃO

Meu estagio na empresa AmericaNet tem sido extremamente importante pra minha carreira profissional pois lá tenho aprendido o bastante o verdadeiro significado de venda raiz e também de marketing. A empresa fornece internet móvel, internet para residência, chip de celular e também linha de telefone fixo, a loja de Caçapava trabalha com um total de 6 funcionários sendo 4 na rua como PAP e 2 na loja. Em 1996 deu inicio das operações consultoria de TI e provedor de internet, 2009 inicio da telefonia fixa, 2011 começou a operação fibra optica, 2016 inauguração da primeira loja física, 2016 começou a operação da telefonia móvel e em 2019 começou o inicio do projeto de expansão.

Buscamos sempre a satisfação do cliente para que assim possamos crescer por meio de indicações e um bom trabalho. Temos como objetivo em crescer pela região trazendo sempre mão de obra de boa qualidade, funcionários dedicados e uma ótima convivência no nosso ambiente de trabalho.

Tenho como objetivo nesse estágio ou em qualquer outro ter mais conhecimento principalmente na área de administração que é a área a qual irei me formar para que assim tenha mais experiencia e uma melhor mão de obra quando estiver disponível totalmente no mercado de trabalho. Meu objetivo de fato foi alcançado pois aprendi como trabalhar com vendas e marketing ao mesmo tempo.

2. TRABALHOS RELACIONADOS

A AmaricaNet tem um foco estratégico atualmente é o crescimento no mercado e expandir a empresa tendo novas oportunidades de emprego, novos clientes satisfeitos,

oferecer uma ótima mão de obra e assim crescendo não só na cidade, mas em outras cidades, estados e etc como já vem acontecendo no decorrer dos anos.

Tive nesse estágio uma experiência bastante útil pois com ele aprendi a ter uma comunicação melhor, fazer o marketing do produto para o cliente e lógico alcançar a minha meta que no caso era fazer vendas, conto isso com um ponto muito positivo para a minha vida no mercado de trabalho e também a minha vida pessoal pois com isso sei como é o lado do vendedor e também o lado do comprador e posso levar isso em consideração ao lado muito forte tendo em vista também o lado fraco que seria na falta de comprometimento da empresa com os funcionários pois isso conta como uma desmotivação, seja no trabalho mas também na empresa.

Também já passei por um outro estágio no ano de 2018 o qual foi bastante útil pois lá eu aprendi a conviver com o público, fazer negociações de débitos, atividades administrativas e entre outras coisas. Os dois estágios me trouxeram bastante conhecimento pois um era mais ligado na área de cobrança e o outro era mais ligado na área de vendas, os dois tive a oportunidade de conhecer nas matérias da minha grade da faculdade e também coloquei em prática, tive uma noção de como é realmente praticar tudo que os professores nos ensinam nas nossas aulas. Mesmo com a pandemia aprendi normalmente no conforto da minha casa e não deixei de colocar o meu conhecimento em aula, em prática no meu ambiente de trabalho ou seja aprender e praticar são duas coisas que andam juntas.

3. DESIGN DO ESTUDO DE CASO

Não houve uma pesquisa específica para realizar esse estudo de caso pois pelo fato de ter poucos funcionários e a empresa ter apenas “um produto” para realização da sua jornada foi algo bem simples e prático. Os principais participantes foi meu colega de trabalho Guilherme Martins que atualmente não trabalha mais na empresa como eu, mas ele me passou o treinamento adequado para estar realizando o meu trabalho na empresa,

informações de como meu estágio estava ligado na minha futura formação e demais informações que precisa para estar realizando esse trabalho. A concorrência nessa área é bem grande então temos como estratégia sempre suprir as necessidades do cliente e ter um ótimo atendimento desde no início do negócio até o final e as vezes até mesmo depois pois ser bem atendido hoje em dia é uma ótima maneira de se tornar um cliente fiel.

4. RESULTADOS

Meu estagio tem sido importante não só para a minha vida acadêmica mas também para a minha vida profissional, pois lá entendi o verdadeiro significado de vendas raiz também bom relacionamento com os clientes. Aprendi a trabalhar com a concorrência e tentar sempre enfrentar tudo da melhor forma pois a área em que atuamos é muito ampla e existe diversas outras redes que faz praticamente a mesma coisa e com vários outros planos. Uma coisa que tenho aprendido nas aulas de Negociação é como ter uma boa negociação, conversar com o cliente e propor ofertas, com isso acaba que fica tudo mais fácil e a concorrência não fica tão assustadora.

A liderança da empresa é um pouco bagunçada pois o modo como tentam motivar seus funcionários são na base da “pressão” e acredito eu que vender um produto que a maioria das pessoas já tem em sua residência não é fácil fazer com que o cliente queira o nosso e com isso os superiores dessa empresa tem uma maneira de motivação que não acho que é válida (na minha opinião). A empresa tem como foco crescer, expandir o negócio e ser uma das melhores do ramo, a empresa busca trabalhar com excelência, respeito aos clientes e aos colaboradores também fornecendo serviço de qualidade.

5. CONCLUSÃO

A AmericaNet está presente nas principais capitais do Brasil, Cobertura móvel 4G nacional; + de 32.000 km de rede de fibra óptica; 100% de rede própria; tráfego ilimitado de informações, proporcionando a melhor experiência; Mais velocidade e estabilidade; Atendimento as principais operadoras do país com rede metropolitana.

Seja em casa, no trabalho, na rua, em qualquer lugar do mundo, estamos sempre realizando algo. É por isto que a Americanet existe, para ajudar pessoas e empresas a encurtar ainda mais a distância entre tentar e conseguir. Afinal, sabemos a diferença entre fazer de qualquer jeito e fazer bem-feito. Entre ser mais um e ser o melhor.

Mais do que simplesmente vender telefonia e internet de qualidade, a Americanet entrega um serviço e experiência que tornam tudo mais simples, rápido e sem sofrimento.

Para realizar essa pesquisa foi um processão bastante fácil pois na loja trabalha duas meninas fazendo atendimento ao público que as procuras sejam por telefone ou pessoalmente, já na rua 4 pessoas a qual faz o trabalho de venda PAP (porta a porta) tendo uma ótima comunicação, sendo simpáticos e atenciosos e mostrando o produto da américa net para os possíveis novos clientes.

Esse estágio irá me agregar muito futuramente pois com a experiencia de vendas as coisas têm como tendencia a melhorar, ficar mais práticas e também quem sabe futuramente abrir um negócio próprio e colocar as coisas que aprendi no curso e no estagio em pratica como por exemplo o marketing e a venda.

Atualmente não estou mais na empresa, mas pelo pouco tempo que passei lá adquiri uma ótima experiencia pois nunca tinha trabalho com vendas anteriormente. Nossa maior atração é a comunicação com o cliente pois temos sempre tentando atender- lós da melhor maneira que conseguirmos, estar sempre em contato via ligação, e-mail, mensagens. Fazendo a intermediação para que consigamos prestar o serviço desejado. Elaborar estratégias para que possamos estar sempre a disposição e atender com o tipo de serviço que prestamos.

6. AGRADECIMENTOS

Agradecimentos: Professor Ricardo, todos professores da faculdade Santo Antônio pois sem eles a minha formação não seria possível e também a todos os estágios que tive a oportunidade de passar durante meu período de matrícula na faculdade pois com eles tive muito aprendizado tanto profissional quanto pessoal.

Não posso deixar de agradecer também aos meus pais, pois sem eles a minha vida acadêmica não seria possível no momento.

7. REFERENCIAS

Estudo de caso Estágio supervisionado I

<https://americanet.com.br/quem-somos/>

8. APÊNDICES

Em um mundo digital como o que vivemos, as redes sociais são um importante instrumento para apresentar seus serviços e conseguir mais clientes. Marcar presença nas redes sociais é fundamental para uma qualquer empresa. A internet hoje em dia

facilita muito a vida de pessoas que tem comercio, estudantes, pessoas que trabalha como home office, pessoal que fica em casa e os games também.

Compreendi que para realizarmos um bom trabalho com excelência temos que estar preparados para diversas situações externas e internas, que podem ocorrer durante a jornada de trabalho, porém com a ajuda do trabalho em equipe conseguimos centralizar as informações e situações para conseguirmos sempre desenvolver um melhor serviço.

Com toda bagagem adquirida na faculdade consigo ter um melhor desempenho durante o dia de trabalho, colocando sempre em práticas todo conhecimento adquirido na instituição, ajudando no desempenho geral da equipe e auxiliando os colegas de trabalho.

Meu estágio na empresa AmericaNet tem feito muito efeito na minha carreira profissional pois lá tenho a oportunidade de expandir meus conhecimentos em geral, trabalhar em equipe, por conta de ser um ambiente de trabalho em vendas, nos cobra uma certa formalidade. Buscamos sempre cumprir com os pedidos e prazos de entregas dos clientes fidelizados, em buscas de sempre atingir as metas estabelecidas. Sempre temos nossos serviços muito bem-feitos, sempre atendendo nossos clientes nos prazos estabelecidos e no reclame aqui a empresa atualmente é a que menos tem reclamações e é a mais recomendada atualmente no Brasil por aí vimos que os clientes são sempre bem atendidos, procuramos suprir as necessidades das pessoas e também conquistar o Brasil a fora. Trabalhamos também com prospecção de clientes novos, assim tendo uma base de ideias e planejamento para captar tais para ampliação dos nossos clientes fidelizados. Trabalhamos essa prospecção via E-mail, ligações, conversas por WhatsApp, vídeo conferências via linhas online. Nosso foco estratégico tem sido bem elaborado com nossa equipe a cada dia, pois nosso serviço acaba sendo muito imprevisível dos acontecimentos, dependemos de diversas variantes, onde pode ocorrer diversas coisas. Nos reunimos em um vídeo conferência onde todos da equipe administrativa participa, elaboramos e damos ideia de qual será nossa trajetória do dia, cada um vai dando uma ideia e vamos encaixando e anotando, para conseguirmos atingir numa única meta, logo em seguida pensamos nas possibilidades de acontecimentos externos que possam atingir no nosso planejamento do dia a dia, pensamos nas soluções para que no final do expediente consigamos atingir nossas metas

estabelecidas. Organizamos esse planejamento estratégico utilizando a ferramenta SOWT. Onde conseguimos enxergar melhor como será nosso dia.

O método de inovação da empresa é bastante interessante pois com ele é nítido de se ver a preocupação com os clientes, para que eles fiquem satisfeitos com o nosso trabalho, atendimento e mão de obra, isso é muito importante pois a tendência de crescer futuramente é grande.

Por fim tudo que aprendi no estágio, na faculdade e também todas as outras atividades que cumpri foram muito uteis pois ganhei experiências, aprendizados e também tive a chance de conhecer pessoas com experiências incríveis e elas me passaram o pouco das suas experiências também, afinal quanto mais conhecimento melhor.