

**UNIÃO BRASILEIRA EDUCACIONAL – UNIBR  
ADMINISTRAÇÃO GERAL**

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO**

**ROSELY MOURA DA SILVA**

São Vicente  
2009

**ROSELY MOURA DA SILVA**

<b>Avaliações</b>	<b>Nota</b>
Cumprimento de Prazo	
Coerência Textual	
Ortografia	
Utilização dos Conceitos	
<b>Nota Total</b>	

**Atenção:** Nota Mínima para aprovação 7

**Aprovado:** SIM ( ) NÃO ( )

**Observações:**

---

---

---

---

---

Profº Orientador: Elaine Aparecida Berlanga Trindade

## Sumário

<b>Introdução</b> .....	4
<b>1 A Empresa</b> .....	6
1.1 História da Empresa.....	7
1.2 Missão, Lema e Aspectos Gerais.....	8
<b>2 Atividades Desenvolvidas</b> .....	12
2.1 Organização Empresarial.....	09
2.2 Setor Financeiro.....	10
2.3 Setor de Compras e Estoques.....	15
2.3.1 Negociação de Compras .....	16
2.3.2 Controle de Compras e Estoques .....	18
2.3.3 Cadastros de Fornecedores .....	18
2.3.4 Escolha e Seleção de Fornecedores .....	19
2.4 Cadastro de Clientes e Fidelização .....	21
<b>Conclusão</b> .....	24
<b>Referências Bibliográficas</b> .....	25
<b>Anexos</b>	

## **INTRODUÇÃO**

Este relatório tem por objetivo descrever as atividades desenvolvidas como prestadora de serviços no Salão de Beleza Duly's, com a finalidade de aperfeiçoar meus conhecimentos adquiridos no Curso de Administração Geral da UNIBR - União Brasileira Educacional - SÃO VICENTE - SP.

A finalidade do estágio é proporcionar ao estudante experiência prática na sua linha de formação, concedendo-lhe complementação do ensino e da aprendizagem, propiciando ao estagiário os aprendizados sociais, profissionais e culturais, tendo como resultado uma reflexão real e futurista dos novos cenários sócio-econômicos.

O Estágio é a oportunidade para que os estudantes coloquem em prática os conhecimentos adquiridos em sala de aula, de maneira que possam vivenciar no dia a dia a teoria, absorvendo melhor os conhecimentos, podendo refletir e confirmar sobre a sua escolha.

A partir da minha escolha de estudar administração de empresas, posso dizer com clareza de que escolhi a área certa para minha atuação. Como prestadora de serviço posso conceituar como: “um trabalho realizado a título de aluguel de mão-de-obra física ou intelectual, em outras palavras e o trabalho realizado por terceiros”. (fonte SEBRAE 2009)

O trabalho realizado durante o período de estágio abrangeu a relatividade de algumas disciplinas do curso como fonte de aprendizado e aplicabilidade da teoria com a prática. As disciplinas foram: Contabilidade Geral, Administração Financeira, Psicologia, Logística Aplicada a Administração, Planejamento Estratégico, Administração de materiais e patrimoniais, Empreendedorismo.

A complexidade do contexto empresarial demanda que empreendedores, empresários e executivos, ao iniciarem um negócio ou projeto, tenham objetivos claros, estratégias definidas, competências, estruturas compatíveis e recursos.

O empreendedor ou o empresário é conduzido a concentrar-se na análise do ambiente do negócio, através do plano de negócios, onde são declarados os objetivos, as estratégias, as competências, a estrutura, a organização, os investimentos e recursos necessários, bem como o estudo da viabilidade do negócio.

As atividades desenvolvidas me possibilitaram o confronto entre o conhecimento teórico e a prática, as disciplinas cursadas foram de grande importância para meu desenvolvimento profissional, agregando valores aos processos exercidos, percebendo-os como um elo facilitador no sentido de melhor receber adequação e entendimento da minha área de atuação.

## **1 A EMPRESA**

O Salão Duly's é uma empresa do ramo de prestação de serviços em salão de beleza, sendo constituída em razão de Microempresa, com serviços diversificados, oferecendo praticidade, qualidade e inovação em produtos.

Tem como missão a inovação, percebida pela sublimidade na prestação de serviços estéticos, buscando maximizar seu valor e antecipar o melhor para o cliente, seguindo a tendência do mercado, que é a preocupação cada vez maior, com a *saúde e a beleza*.

Disponibiliza os serviços ao menor custo possível, através de profissionais qualificados, de forma que seus clientes possam ter um atendimento personalizado, satisfazendo assim, suas necessidades e/ou desejos.

Dispõe de todos os serviços pertinentes a um organismo de atendimento estético, conta com uma equipe de profissionais habilitados e capacitados a prestação de serviço para: Manicure, Pedicura, Maquiadores, Especialistas em Imagem Pessoal, Massagistas e Esteticistas.

Conta ainda com parcerias com fornecedores cujo objetivo é manter e desenvolver relacionamentos de longo prazo e gerar benefícios mútuos.

Para determinar os preços a empresa considera os custos operacionais, e os praticados pelos concorrentes, cujo posicionamento se assemelha ao padrão praticado.

A Empresa é estruturada de forma a possibilitar inovação, praticidade, excelência no atendimento e lucratividade.

Situada na Rua Pedro Américo, 293, bairro Campo Grande, CEP 11075.401, Santos/SP, Telefone (13) 3251.1921.

A localização é volátil e dispõe de atendimentos domiciliares, para que favoreça o acesso da cliente com o menor grau de dificuldade possível. Atuo em residência fixa sobre o CNPJ 11227400/001-50 com Razão Social Rosely Moura da Silva inscrito como Micro Empreendedor Individual na Rua Pedro Américo nº293 Campo Grande Santos/São Paulo CEP 11075-401.

## **1.1 História da Empresa**

Desde que foi inaugurado em 1997, o Duly's não parou de crescer, tanto na estrutura física quanto no corpo de colaboradores, atualmente conta com 20 profissionais nas áreas de Imagem Pessoal, estética facial e corporal, maquiagem, manicure e pedicura, depilação e administração.

Nestes 12 anos de existência, a principal preocupação de seus administradores tem sido oferecer a seus clientes o que existe de mais moderno em serviços, produtos e equipamentos, sem se descuidar do atendimento personalizado. Outra questão seriamente analisada é a esterilização dos materiais, como toalhas, escovas, alicates e espátulas de unha.

Tem a preocupação em oferecer os tratamentos para cabelo, corpo e rosto, com muita responsabilidade, focando não só o resultado visual, mas também a segurança e o bem-estar dos clientes.

## 1.2 Missão, Visão e Valores

Como a **Missão** é a expressão da razão da existência da empresa, em um ambiente em crescente mutação, é fundamental dotá-la de flexibilidade para que possa acompanhar as mudanças ambientais. A empresa atua cumprindo a seguinte missão:

*Fornecer serviços de elevada qualidade e de forma responsável e ética, respeitando e satisfazendo clientes, funcionários e fornecedores, buscando continuamente maximizar seu valor e antecipar o melhor para o cliente.*

Tem como **Visão** ser uma empresa reconhecida pelos colaboradores, fornecedores e clientes, como referência no tratamento estético e bem estar pessoal. Superar expectativas e provocar encantamento e fidelização dos clientes. O salão proporciona uma “Experiência Positiva” interligado com o Bem-Estar Pessoal de nossos clientes. (fonte SEBRAE 2009)

O sucesso da empresa depende da combinação de seus **Valores** e a competência e o desempenho de colaboradores. Por essa razão, a nossa política baseia-se em:

- Diversidade e igualdade de oportunidades aos colaboradores
- Prática de exploração de novas idéias
- Parcerias que ampliem a eficiência na busca por resultados
- Condições para desenvolvimento e sustentação do crescimento do mercado, solidez financeira e competitividade

- Direcionar todas as ações para o atendimento às necessidades dos clientes; atender sempre o cliente com o intuito de sempre procurar compreendê-lo para poder realizar o serviço desejado e garantir a satisfação do cliente sempre com uma meta de 100% de satisfação.

## **2 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS X CONCEITOS DAS DISCIPLINAS**

Neste capítulo, passarei a descrever as atividades que desempenhei nesta Empresa.

### **2.1 Organização Empresarial**

A organização empresarial é onde se define a inserção da empresa no mercado, através dos tramites legais da legislação empresarial foram feitos todos os passos para a implantação e legalização da atividade empresarial.

A organização é dividida em três níveis: direção, gerenciamento e operacional. É a visualização da comparação estabelecida. Mostrarei a seguir como foi feita a implementação da empresa:

- **Financeiro:** tem como função controlar o faturamento, corrigindo as dificuldades, proporcionando receita. Converter esse faturamento em espécie para fazer frente às despesas, registra, emite e analisa os relatórios financeiros.
- **Compras:** encontrar melhores condições comerciais e técnicas na aquisição de materiais a fim de suprir o estoque. Comprar eficiente e prudentemente obtendo o melhor valor com qualidade, administrando o estoque de modo a dar lucratividade. A função deste departamento é providenciar e manter registros cadastrais de fornecedores e clientes, efetuar aquisição de materiais observando quantidade, qualidade, preço e prazo de entrega.
- **Cadastro de Fornecedores:** banco de dados dos fornecedores, onde são cadastradas as demandas de compras, e emitidos relatórios mensais para análise..
- **Cadastro de Clientes:** é realizado o cadastro no banco de dados de clientes, com atualização diária do histórico de atendimentos.

## 2.2 Setor Financeiro

Conceitos e técnicas administrativas financeiras para ser utilizados ao ponto de fixar os melhores conceitos durante a implementação de estabelecer objetivos econômicos e financeiros.

O principal objetivo econômico e financeiro da empresa é a maximização de seu valor de mercado, por meio de geração contínua de lucro de caixa no longo prazo, executando as

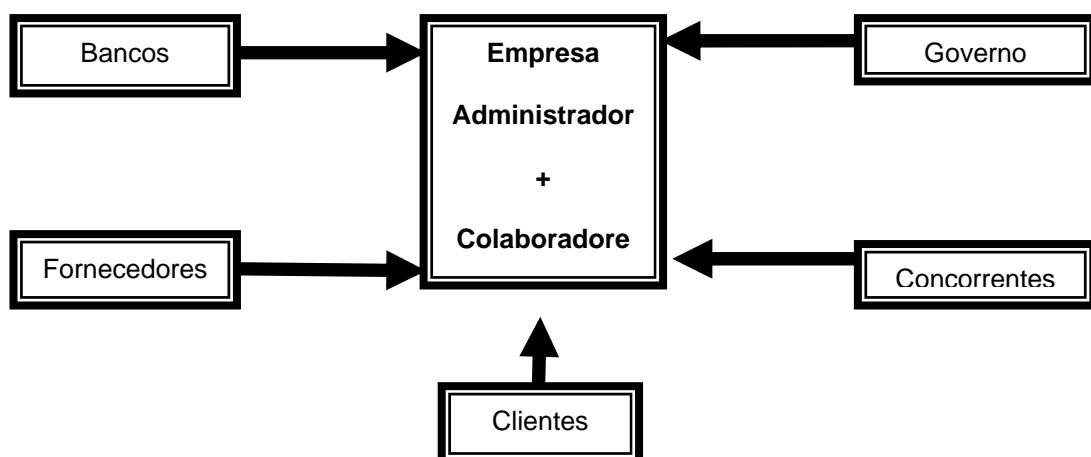
atividades inerentes ao seu objetivo social (é a atividade principal que ela executa ex; prestação de serviços), pois, com o aumento do valor da empresa aumenta sua própria riqueza. Existe uma correlação entre lucro e o caixa, mas eles podem ser diferentes no aspecto temporal, mas convergindo para o mesmo valor no final do ciclo operacional.

Outro aspecto que considerarei desde a abertura da empresa é um dos postulados da teoria contábil, segundo o qual a “entidade é um organismo vivo que irá viver (operar) por um longo período (indeterminado) até que surjam fortes evidências em contrário” (IUDÍCIBUS; MARION, p. 46).

A empresa tem que ser lucrativa para poder destinar parte do lucro para função social, como o pagamento de tributos, treinamentos e capacitação profissional, investimento em melhoria ambiental e etc. A apresentação da empresa é feita como um sistema de geração de lucros. Segundo Hoji (2004, p. 21):

Do ponto de vista dos acionistas, uma empresa pode ser visualizada como um sistema que gera lucro e aumenta os recursos nela investidos. A empresa, representada por seus administradores (diretores e gerentes) e empregados em geral, interage com os agentes econômicos do ambiente em que está inserida, gera os resultados econômicos e financeiros e remunera os acionistas pelo investimentos realizado.

A figura 1 apresenta a visão da empresa como geração de lucros.



*A teoria para esta prática foi aprendida nas disciplinas:*

### **Contabilidade Geral:**

O reconhecimento das receitas e gastos é um dos aspectos básicos da contabilidade que devem ser conhecidos para poder avaliar adequadamente as informações financeiras.

Sob o método de competência, os efeitos financeiros das transações e eventos são reconhecidos nos períodos nos quais ocorrem, independentemente de terem sido recebidos ou pagos.

### **Administração Financeira e Orçamentária:**

Primeiramente, deve-se compreender e entender o sentido e o significado de finanças que, corresponde ao conjunto de recursos disponíveis circulantes em espécie que serão usados em transações e negócios com transferência e circulação de dinheiro. Sendo que há necessidade de se analisar a fim de se ter exposto a real situação econômica dos fundos da empresa, com relação aos seus bens e direitos garantidos.

Analisando-se apuradamente verifica-se que as finanças fazem parte do cotidiano, no controle dos recursos para compras e aquisições, tal como no gerenciamento e própria existência da empresa, nas suas respectivas áreas, seja no marketing, produção, contabilidade e, principalmente na administração geral de nível estratégico, gerencial e operacional em que se toma dados e informações financeiras para a tomada de decisão na condução da empresa.

### **Planejamento Estratégico:**

É um processo gerencial que diz respeito à formulação de objetivos para a seleção de programas de ação e para sua execução, levando em conta as condições internas e externas à empresa e sua evolução esperada. Também considera premissas básicas que a empresa deve respeitar para que todo o processo tenha coerência e sustentação.

***Com base nas disciplinas do curso coloquei em prática do seguinte modo o aprendizado:***

O serviço administrativo é realizado para manter a organização do processo produtivo, acompanhamento e controle de atividades, compras, finanças, divulgação do negócio que são realizadas por mim como administradora de minha empresa. Disponho de um controle que disponibiliza todos os lançamentos que faço através do seguinte sistema:

**Informatização:** sistema de gerenciamento que possibilita o controle de agendamentos de clientes, cadastro e histórico de serviços realizados a cada cliente, controle de estoque de produtos, controle de contas a pagar e a receber, fornecedores, fluxo de caixa e fechamento de caixa.

**Canais de distribuição:** os serviços são prestados nas instalações do salão de beleza. Em algumas situações os clientes poderão ser atendidos em outros locais ou - em domicílio e/ou nos intervalos de trabalho de outras empresas desde que avaliado e negociado previamente.

Como parte do serviço administrativo faço o controle do capital de giro que precisa de controle permanente porque tem a função de minimizar o impacto das mudanças no ambiente onde a empresa atua. Deve ser feita uma análise sobre as principais ocorrências como:

- ✓ Variação dos diversos custos absorvidos pela empresa.
- ✓ Aumento de despesas financeiras em decorrência das instabilidades desse mercado.
- ✓ Baixo volume de clientes.
- ✓ Aumento do índice de inadimplência.
- ✓ Altos níveis de estoques.

Como empreendedora mantenho um controle rígido orçamentário de forma a não consumir recursos sem previsão. A previsão de capital de giro é baixa, uma vez que a maioria de pagamentos é feita a vista e a necessidade de matéria prima e insumos é de pequena monta.

Ao final do mês devesse ser feita uma reserva de 10% do lucro para garantir o equilíbrio das contas do negócio.

### **Custos**

É um gasto realizado na produção de um bem ou serviço que será incorporado no preço dos serviços prestados, como: 30% de comissão repassada para a proprietária do salão que entra como se fosse o pagamento de aluguel da cadeira, despesas de matéria-prima, condução entre outros gastos.

Tem que haver um cuidado na administração e redução de todos os custos envolvidos na compra, produção ou venda de serviços e produtos que compõem o negócio. O empreendedor só terá sucesso ou insucesso na medida em que encarar como ponto fundamental a redução de desperdícios, a compra pelo melhor preço, e o controle de todas as despesas internas. Quanto menores forem os custos, maior a chance de ganhar no resultado final do negócio.

### **Informações fiscais e tributárias**

Como optante pelo SIMPLES Nacional – Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições, nesse regime como empreendedora recolhemos apenas um pagamento a DAS que inclui INSS, ISS.

Como micro empreendedor individual a receita bruta não poderá passar de R\$36.000,00 anual, com valor fixo mensal de pagamento de DAS (documento de arrecadação do simples nacional) R\$56,15 (cinquenta e seis reais e quinze centavos) onde:

- ✓ ISS – valor repassado para a prefeitura de R\$5,00 independente do faturamento.
- ✓ INSS – valor de R\$51,15 fixo.

O empreendedor tem que estar envolvido com as atividades ligadas ao setor de beleza e adequar-se a um perfil arrojado e comprometido com a evolução acelerada do setor altamente disputado por concorrentes que nem sempre são fáceis de serem vencidos.

E esta atualização está relacionada com a participação em eventos e feiras do setor, tais eventos acontecem semestralmente ou anualmente.

## **2.3 Setor de Compras e Estoques**

Atualmente, a gestão de compras é tida em conta como um factor estratégico nos negócios, focalizando o volume de recursos, sobretudo, financeiros.

A função desta atividade, que compactua com todos os departamentos de uma empresa, tem como objetivos de eficiência a obtenção dos materiais certos, das quantidades corretas, das entregas atempadas e dos preços mais vantajosos. Relativamente aos produtos ou serviços finais são necessários gastos nas compras de componentes para a produção dos mesmos. Tais gastos refletem entre 50 a 80% do total das receitas brutas.

Como tal, evidenciam-se grandes impactos nos lucros quando são gerados pequenos ganhos devidos a uma melhoria na produtividade. Por este e outros fatores, como a reestruturação tecnológica das empresas, torna-se cada vez mais importante a atualização da informação e o dinamismo por parte das pessoas que trabalham nesta área.

Os departamentos de compras têm como principais responsabilidades a escolha de fornecedores adequados e a negociação de preços.

É legítimo afirmar que são necessários atributos de outros departamentos tanto para a pesquisa e avaliação de fornecedores como para a negociação de preços. Segundo a observação anterior, e num sentido amplo, induz-se também que comprar é uma responsabilidade de todos.

Por se tratar de uma prestação de serviços e contribuição individual fica livre a obrigatoriedade de contador para a apuração de contas ao final do ano legível.

### **2.3.1 Negociação de compras**

A negociação em compras é um fator importante no que diz respeito, por exemplo, à negociação de preços entre profissionais de vendas e o negociador da empresa.

A negociação é baseada nas teorias das decisões, na comunicação e na sociologia.

No desenvolvimento de um processo de negociação é fundamental ter um domínio relativamente grande quanto ao que se negocia, uma vez que, é a compra de milhares de produtos, com valores dos próprios, que está a ser discutida.

Para o desenvolvimento de políticas de negociação enquadradas com a importância dos itens, a matriz de posicionamento de compras surge como apoio ao negociador na sua argumentação (Figura 1).

RISCO	PARTICIPAÇÃO NOS CUSTOS	ESTRATÉGIA DE COMPRAS	PREOCUPAÇÃO FUNDAMENTAL
BAIXO	BAIXA	COMPRAS TÁTICAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>. MINIMIZAR A ATENÇÃO.</li> <li>. REDUZIR O TEMPO</li> <li>NECESSÁRIO PARA COMPRAR.</li> <li>. AUTOMATIZAR AS COMPRAS.</li> <li>. REDUZIR OUTROS CUSTOS ASSOCIADOS A COMPRAS COMO CONTAS A PAGAR, QUALIDADE ETC.</li> </ul>
BAIXO	ALTO	LUCRO TÁTICO	<ul style="list-style-type: none"> <li>. CONHECER TODAS AS ALTERNATIVAS DE MERCADO.</li> <li>. REALIZAR CONCORRÊNCIA PARA REDUÇÃO DE CUSTOS.</li> <li>. PROCURAR FORNECEDORES ALTERNATIVOS.</li> </ul>
ALTO	BAIXA	SEGURANÇA ESTRATÉGICA	<ul style="list-style-type: none"> <li>. GARANTIR O SUPRIMENTO.</li> <li>. ACEITAR PAGAR PREÇO DIFERENCIADO.</li> <li>. AVALIAR NOVAS ALTERNATIVAS TECNOLÓGICAS</li> </ul>
ALTO	ALTO	CRÍTICOS ESTRATÉGICOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>. ACOMPANHAR PERMANENTEMENTE OS ITENS.</li> <li>. DESENVOLVER NOVOS FORNECEDORES.</li> <li>. GERAR SISTEMAS DE ACOMPANHAMENTO DE PREÇOS.</li> <li>. NEGOCIAR, NEGOCIAR, NEGOCIAR.</li> </ul>



Figura 1 : Matriz de posicionamento em compras

Analisando a matriz da Figura 1, observa-se que os ganhos mais significativos dizem respeito aos itens agrupados nas categorias: lucro tático; crítico estratégico.

Os riscos relacionados com o fornecimento são elaborados mediante a selecção e escolha dos fornecedores mencionadas anteriormente.

Outro fator a considerar refere-se à relação existente entre a oferta e a procura. Para tal, torna-se necessária uma avaliação da procura de uma empresa relativa ao mercado total. Sendo assim, é também importante uma análise referente à relação entre o fornecedor e a produção total do mercado.

Um dos problemas inerentes a este processo prende-se com a hipótese da empresa em causa ter uma fraca participação nas vendas do fornecedor. Este fator condiciona o poder de argumentação na negociação. Como contrabalanço poderá surgir uma forte competição entre fornecedores para os mesmos itens.

E como a empresa em questão necessita de uma diferenciação de produtos trabalhamos atualmente com 2 fornecedores diretos de produtos (WELLA E SCHARZKOPF) e dois indiretos (LOJA DE COSMÉTICOS HAIR BRASIL E DELLA COSMÉTICOS).

### **2.3.2 Controle de compras e estoque**

Para a otimização dos volumes de compras o planejamento de estoques é feito como elemento essencial devido à ligação que efetua com a produção e as vendas.

Para o desenvolvimento desta atividade são levados em conta os seguintes critérios:

- Atualizar constantemente o custo de cada produto;
- Determinar os períodos de compra e dos tamanhos dos lotes de cada produto para cada fornecedor;

- Estabelecer o estoque de segurança, mínimo e máximo para cada produto;
- Planejar constantemente as quantidades de estoque, baseadas em previsões de vendas;
- Controlar a disponibilidade do estoque para eventuais faltas repentinas;
- Comparar o custo de cada produto com o custo de o colocar em estoque;
- Controlar o estoque físico diariamente;
- Realizar inventários periódicos com a finalidade de se compararem com os dados de controle de estoque;
- Colocar o estoque num local estratégico;
- Identificar, ordenar e etiquetar os produtos;
- Codificar os produtos para uma consulta mais rápida;
- Atualizar os sistemas de informação para obter acessos e consultas rápidas de quantidades disponíveis de cada produto em estoque.

Através de controle feito pelo programa Excel, é gerado e realizado o lançamento de entradas e saídas com respectivo acompanhamento.

### **2.3.3 Cadastro de Fornecedores**

Atualmente, as empresas necessitam cada vez mais desenvolver produtos com qualidade e capazes de concorrer no mercado. Para que tal seja possível, são necessários bons

fornecedores com capacidade de garantirem materiais de qualidade, bons prazos de entrega e preços acessíveis.

Para o discernimento da melhor opção a tomar, o departamento de compras analisam os fornecedores utilizando critérios de baixo custo e qualidade.

O fornecimento à empresa pode ser caracterizado segundo três fontes:

#### 1ª Fonte única

O Fornecimento segundo fonte única requer exclusividade, devido à tipologia do produto ou a especificações por parte do fornecedor.

#### 2ª Fonte múltipla

Tal como o nome indica, são utilizados mais do que um fornecedor, o que dá azo a uma maior concorrência entre si, desencadeando melhores preços e serviços para as empresas.

#### 3ª Fonte simples

Este tipo de fornecimento requer planeamento por parte das empresas. Compactua-se com um fornecedor, escolhido entre vários, com o intuito de um fornecimento por longo prazo.

### **2.3.4 Escolha e selecção de fornecedores**

Tendo em consideração os dois critérios utilizados pelo departamento de compras para a escolha de fornecedores, existe também a necessidade de se atentar à suas estruturas e aos

seus aspectos técnicos de forma a que permitam o suporte necessário para a realização dos produtos propostos.

Outros aspectos a ter em conta na escolha, são os serviços pós-venda, relegando importâncias para o seu sistema de suporte, e a localização do fornecedor, que deve ser o mais próximo possível do contratante para evitar falta de matéria-prima ou produtos.

Após a escolha, procede-se à seleção de fornecedores com base no enquadramento do produto. Para tal, pode ser utilizado um método de classificação onde são atribuídos pontos com ponderações por cada característica constante no controle de compras.

## **Síntese das principais atividades administrativas:**

*A teoria para esta prática foi aprendida nas disciplinas:*

### **Logística aplicada á administração:**

É a integração dos processos do negócio do consumidor através dos fornecedores de produtos, serviços e informação, com o objectivo de acrescentar valor para o cliente.

### **Administração de materiais e patrimoniais:**

É a área da gestão responsável por prover recursos, equipamentos e informações para a execução de todas as atividades de uma empresa.

Com base nos conceitos das disciplinas aprendi e faço a parte operacional da seguinte maneira:

A matéria prima utilizada é basicamente constituída por xampus, condicionadores, tinturas, cremes de hidratação e alguns produtos auxiliares nos serviços oferecidos.

A definição de fornecedores é feita através de atendimento e qualidade no processo de definição dos produtos e a entrega em prazo e preços com o possível retorno de produtos não utilizados como em consignação.

Por ser profissional independente seleciono os fornecedores pela relação de compra que é feita com possível negociação de prazos e preços. Atualmente trabalho com produtos como a Scharzkopf, Long Lasting dentre outros profissionais do setor de vendas.

É realizado um controle semanal da estocagem de produtos para não perder o controle de mercadoria. O controle de estoque é realizado a partir da saída de produtos com um controle semanal de quantos procedimentos foram realizados a fim de saber quanto vai ter que ser feito na reposição de estocagem.

A compra é realizada semanalmente ou mensalmente dependendo da movimentação de clientes. O controle de estocagem é de grande importância para um controle de fluxo de caixa completo para não ultrapassar a demanda e garantir sempre a realização de algum trabalho para não passar a imagem de desordem de controle da empresa.

## **2.4 Cadastro de clientes e fidelização**

Salão de beleza é um mercado que apresenta certa maturidade, porém oferece enorme espaço para profissionalização e melhoria da qualidade no atendimento pessoal ao cliente. Mantenho comprometimento total com a cliente a fim de trazer sempre inovação, prestação de serviços com qualidade, preços razoáveis e de acordo com o serviço prestado sem agressão nenhuma á parte financeira pessoal de cada cliente.

Dessa forma poderei agregar sucesso e fidelização com a clientela para a manutenção do serviço oferecido. É um mercado estável e não sofre com a sazonalidade e esta embalado pela crescente adesão do gênero masculino a serviços desse setor.

É um local próximo de residência de grande concentração de público alvo e possui condições ambientais para uma permanência agradável da clientela. O atendimento também é realizado a domicílio próprio ou da própria cliente para oferecer o máximo de comodidade e conforto para a cliente.

Além do conhecimento técnico é imprescindível ter competências que favoreçam o relacionamento com a cliente. Nessa área trabalha-se com a vaidade das pessoas: é necessária muita percepção sobre os desejos do cliente, ouvindo com atenção, entendendo suas expectativas, sugerindo soluções pertinentes e adequadas ao seu perfil pessoal.

A cliente espera do profissional:

- ✓ Competência profissional – serviço de qualidade.
- ✓ Ética profissional.
- ✓ Interesse e compromisso pelo bem estar do cliente.
- ✓ Tratamento igual para todos – ausência total de preconceito.
- ✓ Discrição e compromisso com o horário estabelecido pelo cliente.

A cliente espera que o profissional seja capaz de fazer o melhor com o seu cabelo, seja em relação a corte ou coloração, ou qualquer outro procedimento.

Como é uma prestação de serviços, a abordagem de clientes é feita desde o momento do primeiro contato sendo através de telefone ou pessoal. É feita uma abordagem aberta para poder entender sua necessidade ao ponto de atendê-la com qualidade e agilidade.

O cliente é o início de tudo, desde sua entrada na empresa até o momento em que ela retorna a procura de outros serviços mostrando sua satisfação.

## **Processo produtivo**

A organização interna estabelece um fluxo de atividades para prestação de serviços.

O serviço é iniciado na recepção com o atendimento da cliente, cadastramento, agendamento de horário, cobrança de valores e registro dos serviços personalizados a serem realizados e a acomodação do cliente enquanto espera seu horário de atendimento, manutenção de registros que definem o perfil do cliente e as ações de pós venda e fidelização.

*As disciplinas com relação a esta prática foi:*

### ***Psicologia:***

Psicologia é a ciência que estuda o comportamento (tudo o que um organismo faz) e os processos mentais (experiências subjetivas inferidas através do comportamento)". O principal foco da psicologia se encontra no indivíduo, em geral humano, mas o estudo do comportamento animal para fins de pesquisa e correlação, na área da psicologia comparada, também desempenha um papel importante.

### **Empreendedorismo:**

Designa os estudos relativos ao empreendedor, seu perfil, suas origens, seu sistema de atividades, seu universo de atuação.

### **Pesquisa de mercado:**

É usado para melhor atender um mercado-alvo, as organizações devem dispor de informações relevantes sobre seu campo de atuação, seu negócio, sua concorrência e especialmente seus

clientes. O processo de Pesquisa de mercado consiste na definição do problema e dos objetivos de pesquisa, desenvolvimento do plano de pesquisa, coleta de informações, análise das informações e apresentação dos resultados para administração.

Ao realizarem pesquisa, as organizações devem decidir se devem coletar os dados ou usar dados já disponíveis. Devem também decidir sobre qual será a abordagem da pesquisa (observação, grupo focal, levantamento, experimental) e que instrumento (questionários ou dispositivos mecânicos) usar.

## **Conclusão**

Com base no decorrer do curso, pode ter a certeza de que dependendo do serviço em que o estagiário se encontrar, não vale a pena sair para fazer somente o estágio na área administrativa. O estagiário tem o poder de assemelhar seu curso em qualquer área desde que envolva administração.

É possível fazer uma implantação com seu setor de trabalho, com base nas disciplinas pode ser realizado uma visão mais ampla do que pode ser melhorado ou implementado com o intuito de trazer benefícios à empresa.

A administração em si, esta correlacionada com toda e qualquer área empresarial formal ou informal em que se têm gastos (desde mão-de-obra) ate gastos fixos como permanentes (aluguel).

Hoje em dia tudo esta relacionado ao ato de ter um planejamento estratégico a fim de ter sucesso em qualquer empreendimento seja na vida profissional ou pessoal.

O curso de administração mostra uma visão geral atual do mundo. Por se tratar de um curso de Bacharelado, posso afirmar com clareza que todo conteúdo ensinado foi de grande valia para o meu desempenho profissional.

Com base no relatório de estágio e vivência profissional e acadêmica, considero-me apta a exercer profissionalmente todo o conteúdo da grade curricular do ensino de Administração Geral e juntá-lo com minha atividade empresarial a fim de buscar o máximo de eficiência e eficácia nos serviços desempenhados e prestados.

## **Referencias bibliográficas**

Hoji, Masakazu.

Administração financeira na prática. São Paulo: Atlas, 2007.

Wikipédia a Enciclopédia livre disponível em:

[http://pt.wikipedia.org/wiki/Planejamento\\_Estrategico](http://pt.wikipedia.org/wiki/Planejamento_Estrategico) - acesso em 10/09/2009