**ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR: uma análise de otimização na equipe da empresa**

GABRIEL QUEIROZ COSTA¹

FÁTIMA YUKARI AKIYOSHI FRANÇA²

E-mail:[gabrielqueiroz847@gmail.com](mailto:gabrielqueiroz847@gmail.com)

1 Graduando do curso de Administração pelo UNICERP- 2020- Patrocínio-MG – Brasil; 2 Mestre em Teoria Literária pela Universidade Federal de Uberlândia (UFU). Docente no Centro Universitário do Cerrado Patrocínio- UNICERP – Patrocínio-MG – Brasil.

**Introdução:** O mundo tem modificado o estilo de consumo a cada década ou, até mesmo, menos de uma década, pois os países capitalistas tornaram-se o centro das atenções. Com isso, os consumidores passam a ter outra visão e outras exigências quanto a realização das suas compras e, assim, para que a empresa consiga suprir as necessidades e satisfazê-lo é necessário que a equipe esteja preparada. Para que a equipe esteja alinhada é preciso que haja uma liderança significativa e que passe segurança a toda sua equipe, assim, o cliente poderá sentir-se amparado e acolhido a todas as informações que necessite para realizar uma boa compra. **Objetivo:** Analisar o serviço e atendimento ao cliente de uma empresa do ramo de revenda autorizada de veículos, da cidade de Patrocínio-MG, com intuito em obter possíveis causas e soluções caso haja necessidade. **Metodologia:** O estudo foi pautado em uma pesquisa bibliográfica, por meio de livros e artigos científicos, que abordam a temática citada e, também, foi realizada uma pesquisa de campo, de natureza exploratória, com o intuito de encontrar respostas para as possíveis causas e soluções quando refere-se ao serviço e atendimento ao cliente. **Resultados:** A pesquisa foi pertinente para compreender que o cliente é a peça mais importante perante uma corporação e, que, a partir do perfil do consumidor é que as empresas precisam oferecer o que tem de melhor no quesito atendimento, fidelização e comprometimento. Para isso, o setor de gerenciamento de uma empresa deve oferecer segurança à sua equipe para que todos estejam alinhados e tenham um atendimento eficaz. **Conclusão:** Conclui-se que é importante, por parte das revendedoras de veículos, desde o setor da gerência até os colaboradores, obterem preparo para lidarem com seus clientes, para lidarem com o manuseio das tecnologias e compreender o produto que está sendo oferecido aos clientes, para que assim, possam oferecer um serviço de qualidade.

**Palavras-chave:** Atendimento ao cliente. Gerenciamento. Liderança.