

“Atendimento Inclusivo no Varejo - Uma Proposta de Qualificação EAD para a Univille”

Franciele Caroline Gorges

65º Defesa - 30 de novembro de 2020

Membros da Banca Examinadora:

Prof. Dr. Victor Rafael Laurenciano Aguiar (Orientador/UNIVILLE)

Prof. Dr. Júlio César da Silva (membro externo/UnC)

Profa. Dra. Marli Teresinha Everling (membro interno/UNIVILLE)

Prof. Me. Elcio Ribeiro da Silva (membro interno/UNIVILLE)

Me. Pablo Peruzzolo Patrício (Representante EAD da UNIVILLE)

Resumo:

Considerando o tema atendimento inclusivo e a importância do varejo para a economia como um todo, este projeto de pesquisa, na forma de memorial descritivo, teve como objetivo elaborar uma capacitação afim de qualificar o profissional de vendas, sendo EAD e desenvolvido para a Univille com a temática atendimento inclusivo no varejo. Para tanto, em um primeiro momento, concluiu-se a pesquisa de campo junto ao varejo, dando continuidade a um projeto já em andamento denominado DSERV e a partir das diretrizes geradas utilizou-se das ferramentas do Design Thinking e do Ciclo PDCA onde foi desenvolvido o conteúdo programático do treinamento por meio dos programas de ensino e aprendizagem e dois vídeos pilotos para validação da proposta, a qual foi adequadamente aprovado por representantes do público alvo: gestores e vendedores de varejo.

Palavras-chave: Atendimento, PCD, Inclusão, Vendas, Varejo, EAD