



**INSTITUTO
FEDERAL**
Paraíba

**INSTITUTO FEDERAL DA PARAÍBA
CAMPUS GUARABIRA
CURSO TÉCNICO EM GESTÃO COMERCIAL**

RAIANE MARIA DO NASCIMENTO

**RELATO DAS ATIVIDADES DE ESTÁGIO DA LOJA MAGAZINE XAVIER EM
GUARABIRA-PB**

**GUARABIRA - PB
2023**



RAIANE MARIA DO NASCIMENTO

**RELATO DAS ATIVIDADES DE ESTÁGIO DA LOJA MAGAZINE XAVIER EM
GUARABIRA-PB**

Relatório de Estágio apresentado à
Coordenação de Estágio do Instituto
Federal da Paraíba, Campus Guarabira,
como requisito parcial para conclusão do
Curso Técnico em Gestão Comercial.

Orientadora: Aniuska Almeida
Nepomuceno Fontinelli.

GUARABIRA - PB

2023

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA DO IFPB - GUARABIRA

N244r Nascimento, Raiane Maria do
Relato das atividades de estágio da loja Magazine Xavier em
Guarabira-PB / Raiane Maria do Nascimento.- Guarabira, 2023.
20 f.: il; color.

Trabalho de Conclusão de Curso (Tecnólogo em Gestão Comercial). –
Instituto Federal da Paraíba, Campus Guarabira, 2023.

"Orientação: Profa. Ma. Aniuska Almeida Nepomuceno Fontinelli"

Referências.

1. Marketing. 2. Estratégia de venda. 3. Satisfação do cliente. 4.
Relatório de estágio I. Título.

CDU 658.8(0.067)



INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA

Campus Guarabira

Rua Prof. Carlos Leonardo Arcoverde, S/N, Km 02, Pb-057, CEP 58200-000, Guarabira (PB)

CNPJ: 10.783.898/0011-47 - Telefone: (83) 98195-6465

DECLARAÇÃO DE AVALIAÇÃO DO RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Na condição de orientador(a) do(a) aluno(a) **Raiane Maria do Nascimento**- matrícula 202023800066. Declaro para os fins que se fizerem necessários que avaliei o relatório de estágio intitulado **RELATO DAS ATIVIDADES DE ESTÁGIO DA LOJA MAGAZINE XAVIER EM GUARABIRA-PB**, protocolado para avaliação final. Desta forma, o relatório foi aprovado e definiu-se a seguinte nota: 80.

Guarabira (PB),03/07/2023

Aniuska Almeida Nepomuceno Fontinelli
3486924

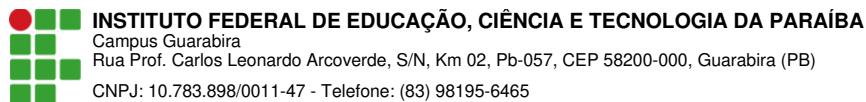


Documento assinado digitalmente

ANIUSKA ALMEIDA NEPOMUCENO FONTINELLI

Data: 04/07/2023 10:20:40-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>



Documento Digitalizado Ostensivo (Público)

Declaração de avaliação do relatório de estágio

Assunto: Declaração de avaliação do relatório de estágio
Assinado por: Thobias Apolonio
Tipo do Documento: Declaração
Situação: Finalizado
Nível de Acesso: Ostensivo (Público)
Tipo do Conferência: Cópia Simples

Documento assinado eletronicamente por:

- Thobias Apolonio Batista da Silva, ASSISTENTE EM ADMINISTRACAO, em 05/09/2023 18:00:51.

Este documento foi armazenado no SUAP em 05/09/2023. Para comprovar sua integridade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifpb.edu.br/verificar-documento-externo/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 934144
Código de Autenticação: beaf03b989





RAIANE MARIA DO NASCIMENTO

**RELATO DAS ATIVIDADES DE ESTÁGIO DA LOJA MAGAZINE XAVIER EM
GUARABIRA-PB**

Relatório de Estágio apresentado à
Coordenação de Estágio do Instituto
Federal da Paraíba, Campus Guarabira,
como requisito parcial para conclusão do
Curso Técnico em Gestão Comercial.

Aprovado em 03 de Julho de 2023.



Documento assinado digitalmente

ANUSKA ALMEIDA NEPOMUCENO FONTINELLI

Data: 07/12/2023 11:26:52-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Profa. Ma. Aniuska Almeida Nepomuceno Fortinelli (Orientadora - IFPB)



DEDICATÓRIA

Dedico o presente relatório de estágio a todos os professores do curso, à orientadora do trabalho, aos familiares, amigos e a todos os que, de certa forma, contribuíram para a realização desse projeto.



AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente, aos meus avós, José e Luzia, os quais sempre acreditaram em mim e sempre me auxiliaram para ter um ensino de boa qualidade, sempre me dando conselhos para eu nunca desistir dos meus sonhos.

Agradeço a Deus, pois, em todos os momentos, foi Ele que me deu forças para nunca desistir do que eu mais desejo no meu coração. Ademais, sou grata a minha professora e orientadora, a qual me orientou muito bem durante a construção do trabalho, sempre com dedicação e paciência.

Agradeço aos professores que fizeram parte da minha formação acadêmica por todo o conhecimento e experiências compartilhadas, vivências essas que contribuíram com meu crescimento pessoal e profissional.

Além disso, agradeço aos discentes do curso que, com o passar do tempo, tornaram-se amigos, compartilhando as mesmas expectativas, os quais vivenciaram e vibraram comigo a cada etapa vencida nessa fase da graduação.

A todos os meus amigos que sempre estiveram torcendo e a todas as pessoas que, direta ou indiretamente, colaboraram com o sucesso desse trabalho, meu muito obrigada.

Por fim, agradeço, principalmente, a mim, porque, apesar de tudo, nunca desisti do que eu mais quero, e me orgulho disso.



EPÍGRAFE

“Que os vossos esforços desafiem as impossibilidades, lembrai-vos de que as grandes coisas do homem foram conquistadas do que parecia impossível” (Charles Chaplin).



RESUMO

A área de vendas envolve vários aspectos, como: atendimento ao cliente, direito ao consumidor, negociação de preços de uma mercadoria, prazos, condições de pagamento e descontos de vendas. Ao considerar tudo isso, a principal ferramenta de um vendedor é o objetivo de prospectar, contatar, instruir e, por fim, converter os potenciais clientes a comprar os produtos da loja. Sob essa ótica, o objetivo geral do presente relatório é relatar as atividades desenvolvidas na loja Magazine Xavier em Guarabira-PB. Para a realização desse estágio, foi levado em questão a área comercial da empresa citada, trazendo vários aspectos, tanto positivos quanto negativos. Nesse sentido, o presente estudo traz à tona as dificuldades encontradas ao se lidar com pessoas, já que cada uma tem um gosto diferenciado. Sob essa ótica, o trabalho em si mostrará, de forma mais abrangente, a área comercial da loja supracitada, envolvendo várias características e estratégias de marketing e a satisfação do cliente, visto que a área comercial engloba conhecer profundamente o cliente, garantir sua satisfação e criar um relacionamento sólido entre o vendedor e o comprador.

Palavras-chave: *Marketing*. Estratégia. Satisfação ao cliente.



ABSTRACT

The sales area involves several aspects, such as: customer service, consumer rights, negotiation of prices for merchandise, deadlines, payment terms and sales discounts. When considering all this, the main tool of a seller is the objective of prospecting, contacting, instructing and, finally, converting potential customers to buy the store's products. Under this optics, the general objective of this report is to relate the activities developed at the *Magazine Xavier* store in Guarabira-PB. In order to carry out this internship, it was taken in consideration the commercial area of the mentioned company, bringing several aspects, both positive and negative. In this sense, the present study brings to light the difficulties found when dealing with people, since each one has a different taste. On this perspective, the work itself will show, in a in-depth way, the commercial area of the aforementioned store, involving various characteristics and marketing strategies and customer satisfaction, since the commercial area encompasses knowing the customer in depth, guaranteeing their satisfaction and creating a solid relationship between seller and buyer.

Keywords: Marketing. Strategy. Customer satisfaction.



LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Fachada da empresa	15
Figura 2 – Ambiente interno da loja	15
Figura 3 – Ambiente da loja	16



SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	12
2	OBJETIVOS	13
2.1	Objetivo geral	13
2.2	Objetivos específicos	13
3	RELATO DE ESTÁGIO	14
3.1	Identificação da empresa	14
3.1.1	Local do estágio e aspectos físicos da empresa	14
3.1.2	Dados referentes ao estágio	16
3.1.3	Perfil da empresa	17
3.2	Atividades desenvolvidas	17
3.3	Referencial teórico	18
3.3.1	Atendimento ao cliente	18
3.3.2	Análise da persona da Marca	18
4	CONCLUSÃO	20
	REFERÊNCIAS	21



1 INTRODUÇÃO

Cumprindo com as exigências acadêmicas do curso de Gestão Comercial, conforme o regulamento de estágio supervisionado do Instituto Federal da Paraíba (doravante IFPB), campus Guarabira, apresento o presente plano de estágio.

No ambiente de trabalho na área do comércio, podemos verificar como é o dia a dia de quem trabalha com o público, o qual é composto por pessoas com preferências diferentes. Na prática, podemos observar os princípios básicos do *marketing*, da satisfação ao cliente e dos valores comportamentais da área de vendas.

Vale destacar que o estágio em si é uma ferramenta muito eficaz e interessante para o conhecimento do estudante, visto que proporciona a oportunidade de aplicar na prática os conhecimentos aprendidos durante o curso. Nessa perspectiva, tal prática ajuda perpetuando as habilidades desenvolvidas em diversas situações no ambiente de trabalho.

Isso posto, em uma empresa, torna-se preciso seguir seus critérios e adaptar-se à forma como os empresários trabalham, seguindo suas ordens conforme eles definem. Nesse sentido, o vendedor de uma loja de vestuários precisa se adaptar às mudanças diariamente, lidar com as cobranças recorrentes dos superiores no dia a dia, ter formas estratégicas comerciais e estar sempre atualizado sobre as tendências da moda.

Em vista do supradito, o presente trabalho mostra o relato de estágio realizado na loja Magazine Xavier, que comercializa roupas a varejo e atacado, acessórios e peças íntimas. A área de atuação da empresa inclui os seguintes tópicos: atendimento ao público, reposição de mercadorias, entre outros. Essa empresa é reconhecida por sua marca, qualidade, responsabilidade social e autenticidade.

Nesse contexto, tal experiência de estágio proporciona conhecimento acadêmico, profissional e pessoal para o estagiário, sendo um aprendizado frutífero. Assim, no tópico a seguir, apresentaremos os nossos objetivos.



2 OBJETIVOS

2.1 Objetivo geral

- Relatar as atividades desenvolvidas na loja Magazine Xavier em Guarabira-PB.

2.2 Objetivos específicos

- Mostrar que o atendimento ao público é essencial e extremamente importante em uma organização, visto que o vendedor precisa transmitir segurança ao cliente;
- Expor que a reposição de mercadorias é necessária para um estabelecimento comercial e é eficaz fazer uma análise do fluxo de rotatividade;
- Pontuar que, em uma empresa, é importante manter o ambiente limpo e organizado para chamar atenção do público-alvo, ser um/a vendedor/a ágil;
- Apontar que uma organização precisa se aprimorar nas redes sociais, para poder mostrar os produtos da loja.

3 RELATO DE ESTÁGIO

No decorrer do estágio, visualizamos que ocorrem várias atividades desenvolvidas dentro do ambiente de trabalho, como a prestação de serviço, a produção, o atendimento, os meios de organizações, as estratégias de marketing, a satisfação ao cliente, entre outras.

Em um estabelecimento comercial, torna-se preciso colocar em prática a ferramenta 5w2h, que tem como principais métodos aumentar a geração de oportunidades comerciais, reduzir o número de reclamações dos clientes e, principalmente, criar estratégias fundamentais dentro da organização para gerar lucro.

Outro ponto importante percebido é que a empresa precisa solicitar propostas de valor em produtividade, fornecer decisões e propostas adequadas para solucionar problemas, buscando identificar a solução que atenda todas as necessidades de gestão. Portanto, um gestor eficiente e eficaz deve promover o equilíbrio nos pilares essenciais da estrutura administrativa, comercial e operacional.

3.1 Identificação da empresa

3.1.1 Local do estágio e aspectos físicos da empresa

A empresa em questão da franquia Magazine Xavier fica localizada na Avenida Dom Pedro II, n.º 340, Centro, CEP: 58000-000, Guarabira-PB. No que tange aos contatos, destacamos o telefone (83) 99621-2750 e e-mail: elenildo Xavier1990@hotmail.com. Ela é inscrita no CNPJ 23.684.554\0001-50. A loja tem um tamanho excelente, sendo confortável para a circulação dos consumidores, conforme nos mostra as imagens abaixo:

Figura 1 - Fachada da loja

Fonte: Autoria própria (2023)

Como podemos observar, a figura 1 apresenta a entrada principal da loja Magazine Xavier, localizada em Guarabira-PB. A loja em questão, traz o nome em destaque, bandeiras na calçada e apresenta uma estrutura muito ampla e organizada para atender a população de Guarabira e região. Além disso, dispõe de as amostras dos manequins, com roupas para os públicos infantil, infantojuvenil e adulto. Do lado esquerdo e direito, a loja possui amostras das vitrines que têm vestidos para jovens e senhoras, macaquitos e macacão. Desse modo, notamos ser uma loja completa de variedades de peças e de acessórios, tornando-se, assim, uma loja para todos os gostos.

Figura 2 - Ambiente interno da loja

Fonte: Autoria própria (2023)

Já a figura 2 mostra, de forma mais ampla, o ambiente interno da loja, conforme podemos visualizar os cestos e os produtos em cima, bem como a escada que sobe para o galpão, onde ficam os estoques da loja. Diante disso, ressaltamos que a loja tem um espaço excelente para os clientes circularem e observar os produtos à vontade. No ambiente interno, também ficam os provadores para que os consumidores possam provar as peças que se interessarem.

Figura 3 - Ambiente da loja



Fonte: Autoria própria (2023)

Por fim, a figura 3 destaca o salão completo da loja, o qual se mostra, também, como uma parte fundamental da loja, visto que, nele, os clientes podem observar as novidades, buscando as peças que desejam. Nessa imagem, podemos observar a amostra de calças, blusas femininas e masculinas, saias, shorts, bermudas, peças íntimas e acessórios. Desse modo, a loja Magazine Xavier tem peças de alta qualidade, oferece um ótimo atendimento e, principalmente, preza pela satisfação do cliente.

3.1.2 Dados referentes ao estágio

O estágio será orientado pela professora Aniuska Almeida Nepomuceno Fortinelli e supervisionado pelo gerente de vendas Elenildo Xavier de Assunção. Tal prática tem a data de início em 03\12\2022, com a previsão de encerramento para o dia 03\12\2023, possuindo a carga horária 30 horas semanais.

3.1.3 Perfil da empresa

A marca da Magazine Xavier é uma empresa que está atuando no mercado há cerca de 7 anos, sendo, até hoje, um exemplo de empreendedorismo, a qual surgiu devido a um sonho do empreendedor Elenildo Xavier de Assunção, que trabalha com confecções e fabricações de roupas há mais de 32 anos.

Devido ao destaque que ganhou no local em que foi criada, a empresa em questão começou a se desenvolver cada vez mais no mercado. Por isso, o empreendedor Elenildo foi expandindo seu negócio e se aperfeiçoando ainda mais no segmento de confecções e de fabricações de roupas de todos os estilos, com o intuito de agregar ainda mais valor à sua loja com acessórios e peças íntimas.

Nesse cenário, a empresa se definiu com um nível de alta qualidade no segmento das modas feminina, masculina e praia, bem como de peças íntimas, acessórios e infantojuvenil, sendo reconhecida pela sua qualidade, responsabilidade social e autenticidade, influenciando, assim, os consumidores de forma positiva.

A empresa desenvolve um estilo próprio para roupas que vai desde recém-nascidos até idosos, trazendo essa identidade para a cidade de Guarabira-PB, mantendo-se, até os dias de hoje, como uma referência no segmento local de vendas nas vertentes supracitadas.

3.2 Atividades desenvolvidas

Durante o período de aprendizagem do estágio, as atividades desenvolvidas objetivaram atender o perfil dos consumidores da loja Magazine Xavier, com a intenção de prospectar clientes, ao trazer uma abordagem coerente tanto no atendimento físico quanto *on-line*. Nesse cenário, as atividades colocadas em prática no estágio foram:

- Abordagem e apresentação;
- Atendimento ao cliente;
- Negociação;
- Prospecção;
- Pós -venda;
- Reposição de mercadorias.

Portanto, as etapas de vendas são iniciadas com a prospecção, segue para o atendimento inicial e vai até a fase do pós-venda, as quais já foram observadas de

perto, precisando evoluir e melhorar em tais questões, visando beneficiar a loja Magazine Xavier, situada em Guarabira-PB.

Em uma empresa, o vendedor tem muitas responsabilidades, entre elas está o atendimento ao público, que precisa ser com coerência, saber lidar com pessoas de preferências diferentes e, principalmente, pessoas que mudam de humor rápido. Diante disso, tudo se torna um grande desafio dentro do ambiente de trabalho, mas é, também, um aprendizado frutífero.

3.3 Referencial teórico

No presente capítulo, serão apresentados e desenvolvidos os tópicos essenciais para a fundamentação desse relato de estágio.

3.3.1 Atendimento ao cliente

O atendimento ao cliente é extremamente importante, pois é um dos pontos principais dentro de uma empresa, o que envolve a personalidade do vendedor no que tange à relação com o consumidor. Nesse viés, o atendimento ao cliente é um fator que diferencia, visto que a empresa que presta um bom atendimento ao cliente terá mais chances de prosperar no mercado (ALMEIDA, 2001 *apud* BERNARDINO, 2021).

Sob essa perspectiva, o atendimento ao cliente envolve todas as atividades da empresa e seus funcionários, para que possam satisfazê-lo. Tal fato engloba vários aspectos, como lidar com reclamações de clientes, providenciar reembolsos, tratar sobre trocas de alguma peça, sorrir para os clientes, estar sempre buscando conhecimentos no mundo da moda, ter ideias inovadoras que beneficiem a empresa de alguma forma, entre outros.

É importante ressaltar que a prestação de serviço para atendimento ao cliente foi evoluindo com o passar do tempo, prática essa que muitas empresas incorporaram entraram como serviço essencial na cultura da empresa. Além disso, há, também, treinamento/capacitação de funcionários.

3.3.2 Análise da persona da Marca

A marca precisa saber tudo sobre seu cliente ideal (persona), pois trata-se de seu público-alvo. Por isso, é preciso saber informações significativas, como a média de renda financeira, a faixa etária, o gênero, o estilo de vida, os hábitos em comum,



as dificuldades do cliente e quais os motivos para concluir a compra (SEBRAE, 2015 *apud* BERNARDINO, 2021).

Nesse sentido, a criação de uma persona faz com que a marca desenvolva estratégias de marketing focado no público adequado e, assim, que a publicidade chegue aos clientes certos que, no fim, é o objetivo maior de uma empresa.

Nessa perspectiva, um dos passos importantes para a persona de uma marca é analisar os mais variados dados do seu público-alvo, com o intuito de encontrar características em comum entre eles. Nesse cenário, vale a pena estudar tanto os consumidores que estão satisfeitos com seus serviços e/ou produtos quanto os que não estão.



4 CONCLUSÃO

Conforme expresse anteriormente, a loja Magazine Xavier está localizada na cidade de Guarabira-PB. É importante destacar que a área de vendas é muito relativa e complexa, possuindo vários aspectos, tanto positivos quanto negativos, como podemos ver, visando conhecimentos estratégicos na área comercial.

Diante disso, percebemos que, na área comercial, é preciso ser ágil e estar sempre apto a lidar com as mudanças na empresa, convencer o cliente a comprar os produtos da loja, ter formas estratégicas para melhorar o atendimento ao cliente, mostrar todas as peças da empresa conforme a vontade deste, pois são pontos importantes em uma organização. Ademais, é essencial manter o ambiente sempre limpo e organizado, visto que, ao valorizar detalhes, podemos fidelizar consumidor.

Desse modo, a experiência do referido estágio contribuiu, de forma significativa, para meu crescimento acadêmico e profissional, mostrando-me, de perto, várias ferramentas importantes de marketing, o comportamento do consumidor em uma loja e, principalmente, o perfil de cada consumidor. Assim, essa vivência tornou-se extremamente importante e inexplicável.



REFERÊNCIAS

BERNARDINO, Ysla Emanuelle da Silva. **A satisfação e a fidelização dos clientes da loja Daya em Guarabira-PB**. 30f. 2021. Trabalho de Conclusão de Curso (Tecnólogo em Gestão Comercial) – Instituto Federal da Paraíba, Campus Guarabira, 2021.

CASTRO. L. T.; NEVES, M.P. **Administração de vendas: planejamento estratégia e gestão**. São Paulo: Atlas, 2015.

E-COMMERCE brasileiro cresce 73,88% em 2020, revela índice MCC-ENET. **E-COMMERCE**brasil, 2020. Disponível em: <https://www.ecommercebrasil.com.br/noticias/e-commerce-brasileiro-cresce-dezembro>. Acesso em: 20 mar. 2021.