

**INSTITUTO FEDERAL DE  
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA**  
**PARAÍBA**  
**Campus Guarabira**

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CAMPUS GUARABIRA  
TECNOLOGIA EM GESTÃO COMERCIAL

NIVALDO SOBRAL BEZERRA FILHO

**ESTRATÉGIAS DE VENDAS DA LOJA MANUEL CHAVEIRO EM  
ALAGOA GRANDE**

---

**NIVALDO SOBRAL BEZERRA FILHO**

**ESTRATÉGIAS DE VENDAS DA LOJA MANUEL CHAVEIRO EM  
ALAGOA GRANDE**

Relatório técnico-científico apresentado ao Curso Gestão Comercial do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba, em cumprimento às exigências legais como requisito parcial à obtenção do título de Gestor Comercial.

Orientação: Prof. Amandio Dias, Dr.

GUARABIRA/PB  
2022



FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA DO IFPB - GUARABIRA

B574e

Bezerra Filho, Nivaldo Sobral

Estratégias de vendas da loja Manuel chaveiro em Alagoa Grande /  
Nivaldo Sobral Bezerra Filho.- Guarabira, 2022  
20 f.: il; color.

Trabalho de Conclusão de Curso (Tecnólogo em Gestão Comercial) –  
Instituto Federal da Paraíba, Campus Guarabira, 2022.

"Orientação: Prof. Me. Amandio Pereira Dias Araújo"

Referências.

1. Estratégias de Vendas. 2. Marketing. 3. Atendimento ao cliente. I.  
Título.

CDU 658.85



## DECLARAÇÃO 22/2023 - CSTGC/DDE/DG/GB/REITORIA/IFPB

Em 24 de março de 2023

### DECLARAÇÃO DE APROVAÇÃO DE RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Na condição de orientador(a) do(a) aluno(a) Nivaldo Sobral Bezerra Filho (201913800046) no Curso Superior Tecnólogo em Gestão Comercial do Instituto Federal da Paraíba - Campus Guarabira. Declaro para os fins que se fizerem necessários que avaliei o relatório de estágio intitulado ESTRATÉGIAS DE VENDA NA LOJA MANUEL CHAVEIRO, protocolado para versão final. Desta forma, o relatório foi aprovado em 31 de janeiro de 2023 e definiu-se a seguinte nota: 90.

Documento assinado eletronicamente por:

- **Amandio Pereira Dias Araujo, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO**, em 24/03/2023 10:54:35.
- **Rodolfo de Medeiros Araujo, PROF ENS BAS TEC TECNOLOGICO-SUBSTITUTO**, em 27/03/2023 15:41:01.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 24/03/2023. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifpb.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código 408223  
Verificador: a0ed74ef5a  
Código de Autenticação:



**NOSSA MISSÃO:** Ofertar a educação profissional, tecnológica e humanística em todos os seus níveis e modalidades por meio do Ensino, da Pesquisa e da Extensão, na perspectiva de contribuir na formação de cidadãos para atuarem no mundo do trabalho e na construção de uma sociedade inclusiva, justa, sustentável e democrática.

**VALORES E PRINCÍPIOS:** Ética, Desenvolvimento Humano, Inovação, Qualidade e Excelência, Transparência, Respeito, Compromisso Social e Ambiental.

## RESUMO

O presente estágio foi realizado na empresa Manuel Chaveiro em Alagoa Grande período de 15/08/2022 a 15/11/2022, visando aprimorar os conhecimentos e colocar em prática algumas das técnicas aprendidas durante o curso, assim contribuindo de alguma forma também para o crescimento da empresa em questão. Durante o estágio foram analisadas as técnicas usadas no atendimento ao cliente e ao longo do percurso sendo aprimoradas para um melhor atendimento e uma melhor satisfação do público, tomando como base algumas disciplinas vistas durante o curso, sendo elas: Fundamentos da Administração, Gestão da Qualidade, Gestão de Pessoas, Gestão de Marketing, Comportamento Organizacional, Técnicas de Vendas e Negociação, Legislação Trabalhista, Tributária e Empresarial, Estratégia Empresarial, e Matemática Comercial e Financeira.

As atividades desenvolvidas durante o programa foram: Atendimento ao cliente na loja física (Cópias de Chave em Geral), atendimento residencial (Abertura de Portas no Geral) e manutenção em automóveis (Fechaduras no Geral).

**Palavras Chave:** Estágio; Disciplinas; Atividades.



## ABSTRACT

This internship was carried out at the company Manuel Chaveiro in Alagoa Grande, from 08/15/2022 to 11/15/2022, aiming to improve knowledge and put into practice some of the techniques learned during the course, thus contributing in some ways as well for the growth of the company in question. During the internship, the techniques used in customer service and throughout the course were analyzed, being improved for a better service and a better satisfaction of the public, based on some disciplines seen during the course, namely: Fundamentals of Administration, Management of Quality, People Management, Marketing Management, Organizational Behavior, Sales and Negotiation Techniques, Labor, Tax and Business Legislation, Business Strategy and Commercial and Financial Mathematics.

The activities carried out during the program are: Physical store service (Key Copies in General), residential service (Door Opening in General) and car maintenance (Dates in General).

**Keywords:** Internship; Subjects; Activities.



## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Logomarca da Empresa ..... 11



## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Quadro (A) Análise SWOT Geral da Empresa.....	16
Tabela 2 – Quadro (B) 5W2H Para a Falta de Propaganda.....	17
Tabela 3 – Quadro (C) 5W2H Para a Falta de Espaço Para o Cliente .....	17





## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>10</b>
<b>2</b>	<b>CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO</b>	<b>11</b>
2.1	DADOS GERAIS	11
2.2	EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA ORGANIZAÇÃO	11
2.3	IDENTIDADE E ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	12
<b>3</b>	<b>A PRÁTICA PROFISSIONAL</b>	<b>13</b>
3.1	CARACTERIZAÇÃO DA PRÁTICA PROFISSIONAL	13
3.2	JUSTIFICATIVA	13
<b>4</b>	<b>DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES REALIZADAS</b>	<b>14</b>
4.1	ATIVIDADE 1 – ATENDIMENTO AO CLIENTE EM LOJA FÍSICA	14
4.2	ATIVIDADE 2 – ATENDIMENTO RESIDENCIAL	14
4.3	ATIVIDADE 3 – MANUTENÇÃO AUTOMOTIVA	15
4.4	PROPOSTA DE INTERVENÇÃO	16
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>19</b>
	REFERÊNCIAS	20



## 1 INTRODUÇÃO

De acordo com o Artigo 428 da Lei 10.097 de 19/12/2000, “o Contrato de aprendizagem corresponde a um contrato de trabalho especial, ajustado por escrito e por prazo determinado, em que o empregador se compromete a assegurar ao maior de quatorze e menor de dezoito anos, inscrito em programa de aprendizagem, formação técnico-profissional metódica, compatível com o seu desenvolvimento físico, moral e psicológico, e o aprendiz, a executar, com zelo e diligência, as tarefas necessárias a essa formação”.


As atividades desenvolvidas durante o programa foram: Atendimento ao cliente na loja física (Cópias de Chave em Geral), atendimento residencial (Abertura de Portas no Geral) e manutenção em automóveis (Fechaduras no Geral). Essas atividades foram desenvolvidas pelo aluno, tendo como base as disciplinas técnicas ofertadas durante o decorrer do curso. Tais disciplinas são: Fundamentos da Administração, Gestão da Qualidade, Gestão de Pessoas, Gestão de Marketing, Comportamento Organizacional, Técnicas de Vendas e Negociação, Legislação Trabalhista, Tributária e Empresarial, Estratégia Empresarial, e Matemática Comercial e Financeira.

O presente relatório tem a finalidade de apresentar as atividades desenvolvidas no período de 15/08/2022 a 15/11/2022 na empresa manuel chaveiro, mais especificamente no setor de chaveiro. Assim, inicialmente, se terá os dados gerais que caracteriza a empresa. Em seguida, será apresentada a caracterização da empresa, mediante um breve histórico acerca da sua atuação no mercado. Dando continuidade, o desenvolvimento do trabalho, a partir da caracterização da atividade desenvolvida, seguida da descrição das atividades realizadas.



## 2 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

### 2.1 DADOS GERAIS

Razão social	
Nome fantasia	Manuel Chaveiro
Endereço	Rua 7 de Setembro Nº 314
Área geográfica de atuação	Alagoa Grande-PB
Produtos e serviços oferecidos	Cópias de Chave, Abertura de Portas e Conserto de Fechaduras
Quantidade de colaboradores	2
Logomarca	

### 2.2 EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA ORGANIZAÇÃO

A empresa Manuel Chaveiro teve início no ano de 2012 logo após o antigo dono vir da capital João Pessoa depois de ter trabalhado como chaveiro em uma empresa durante o período médio de 15 anos, cheio de conhecimento e com ânsia em abrir seu próprio negócio logo o ex. dono “Manuel” me convidou a embarcar nesse empreendimento com ele, logo alugamos um ponto comercial e começamos a prestar nossos serviços e desde então continuamos até o ano de 2015 quando “Manuel” ficou doente e precisou se ausentar da empresa, então logo assumir o controle de tudo e venho até hoje buscando sempre aperfeiçoar meus conhecimentos para melhor atender o público. A empresa é do segmento de vendas e serviços contando com espaço fixo e de propriedade da mesma contando com equipamentos e maquinários em bom estado e sempre atualizados.



### 2.3 IDENTIDADE E ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Empresa consolidada no mercado a mais de 11 anos temos o dever de manter a ética profissional para que nossos clientes tenham o conforto e segurança que é preciso para manter seus pertences sempre bem seguros ao saírem e evitar assim supresas desagradáveis.

**MISSÃO:** Desempenhar com excelência o nossos serviços de Chaveiro e contribuir cada vez mais para a segurança da população.

**VISÃO:** Aperfeiçoar técnicas ja existentes e aprender cada vez mais para um crescimento responsável e inteligente.

**VALORES:** Inovação, Ética e Segurança.



### 3 PRÁTICA PROFISSIONAL

#### 3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PRÁTICA PROFISSIONAL

<b>Área de atuação</b>	Finanças, marketing, gestão de pessoas, logística
<b>Departamento/Setor</b>	Loja Manuel Chaveiro
<b>Período</b>	De 15 de agosto de 2022 a 15 de novembro de 2022
<b>Carga horária</b>	30 Horas Semanais
<b>Orientador</b>	Prof. Amandio Dias, Dr.

#### 3.2 JUSTIFICATIVA

A atividade de chaveiro é fundamental para atender a muitos clientes, pois a matéria prima de seu trabalho faz parte da vida de toda pessoa tenha uma habitação ou ocupe um local qualquer, como uma empresa, terreno, etc. (INSTITUTO SANTEC)

O trabalho de chaveiro é de relevante importância por se tratar de uma profissão que está diretamente interligada com a segurança das pessoas, trabalhamos dia a dia para manter as casas e pertences das pessoas o mais seguro possível.

O presente estágio teve como tema as estratégias de venda da loja Manuel Chaveiro em Alagoa Grande pautando suas principais funções e serviços, relatando o dia a dia de um chaveiro profissional e constatando suas principais deficiências perante o mercado de atendimento comercial.

Ao decorrer do estágio foram colocados em prática os conhecimentos acadêmicos adquiridos durante o curso de Tecnologia em Gestão Comercial procurando sempre a melhor forma de ajudar a empresa a melhorar e crescer cada vez mais com ética e responsabilidade.



## 4 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES REALIZADAS

### 4.1 ATIVIDADE 1 – Atendimento ao Cliente em Loja Física.

Atualmente, com a ampla concorrência existente na área comercial um bom atendimento faz toda a diferença, e na área do Chaveiro isso também não é diferente, tudo começa com uma cordialidade do dia á dia.

O cliente em sua maioria das vezes já vem sabendo o que pretende fazer e querendo resolver de imediato o seu problema, eu procuro sempre ser gentil o abordando com um “Bom Dia” ou “Boa Tarde”, daí seguimos para o problema e seguidamente para a resolução do mesmo.

A maioria do atendimento em loja física se trata de cópias de chave, mais também tem outros tipos de serviços como confecção de carimbos, conserto de fechaduras, confecção de chaves pelo cadeado e confecção de chaves pelo cilindro. Ao decorrer do estágio a demanda foi recorrente entre todos estes tipos de serviço até a finalização do mesmo.

### 4.2 ATIVIDADE 2 – Atendimento Residencial.

O atendimento residencial ocorre quando o cliente perde todas as chaves, a fechadura de alguma forma quebra ou quando o cliente fecha um cadeado e esquece a chave dentro de casa.

- **Perde todas as chaves:** É preciso usar ferramentas adequadas para abrir a porta, retirar o cilindro da porta, trazer o cilindro até a loja para desmontagem, fazer a chave manualmente e por fim retornar a casa do cliente e recolocar o cilindro no lugar.
- **Fechadura quebra:** É preciso usar ferramentas adequadas para fazer a abertura (caso a porta esteja fechada) e fazer a substituição da fechadura.
- **Fecha um cadeado e esqueve a chave:** É preciso usar ferramentas adequadas para abrir o cadeado.

Ao decorrer do estágio a demanda foi recorrente entre todos os tipos de serviços até a finalização do mesmo.



### 4.3 ATIVIDADE 3 – Manutenção em Automóveis.

Além de ter uma demanda menor por questão de se tratar de um município de interior a manutenção em automóveis também tem uma procura razoável, a maioria dos casos é para fazer cópias de chaves que dependendo do carro tem uma complexibilidade maior por se tratar de carros com sistemas a prova de roubo totalmente seguros, para fazer este tipo de chave é preciso um investimento razoável em equipamentos, sendo máquina de fazer o corte (segredo da chave) e máquina de codificar o chip da chave (código para o carro reconhecer a chave), além disso é preciso um amplo conhecimento na área para não danificar o carro do cliente.

Outro tipo de serviço automotivo que fazemos é o conserto de fechaduras, travas, programação de alarmes e troca de carcaças de alarmes, tudo isso compõe os nossos serviços automotivos.

Ao decorrer do estágio a demanda foi recorrente entre todos os tipos de serviços até a finalização do mesmo.



#### 4.4 PROPOSTAS DE INTERVENÇÃO

Como visto no decorrer do relatório a empresa tem uma demanda recorrente dos mesmos tipos de serviços no dia a dia fazendo com que se tenha apenas aquele mesmo nicho de clientes. Por fim, foi feita uma análise durante o período do estágio e demonstrado no quadro ( A ) as forças, fraquezas, oportunidades e ameaças que a empresa tem, o que serve de base para aplicar soluções que auxiliem no crescimento do negócio.

##### Quadro ( A ) Análise SWOT Geral da Empresa.

Strengths (Forças)	Weaknesses (Fraquezas)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fácil Localização.</li> <li>• Preços Acessíveis.</li> <li>• Atendimento Rápido.</li> <li>• Serviço Domiciliar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pouca Propaganda.</li> <li>• Pouco Espaço Para o Cliente.</li> </ul>
Opportunities (Oportunidades)	Threats (Ameaças)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Novas Parcerias Comerciais.</li> <li>• Novas Franquias Em Cidades Vizinhas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento nos Preços de Mercadoria.</li> <li>• Não Ter Fornecedores Local.</li> </ul>

**FONTE: Dados Internos**

##### Soluções e Sugestões Propostas

Para propor soluções para as fraquezas mostradas no Quadro ( A ), foram criados quadros com soluções baseadas na ferramenta 5W2H, esta que visa responder as perguntas a seguir:

1. W – what? – oque será feito?
2. W – why? – por que será feito?
3. W – Where? – onde será feito?
4. W – When? – quando será feito?
5. W – who? – por quem será feito?
6. H – how? – como será feito?
7. H – how Much? – quanto custará?





O quadro ( B ) ficou responsável de propor uma solução para o problema de Pouca Propaganda, tendo em vista a formulação de um comercial sonoro para divulgação em rádios e difusoras comerciais.

**Quadro ( B ): 5W2H Para a Falta de Propaganda.**

Ação Proposta:	Criar um comercial sonoro para divulgação em rádios e difusoras.
What?	Comercial Sonoro.
Why?	Para Alcançar um Público Maior.
Where?	Rádios e Difusoras Locais.
When?	Durante 6 Meses a Partir de 06/02/2023.
Who?	Locutor Local.
How?	Gravação em Estúdio.
How Much?	300R\$ Mensais.

**FONTE: Dados Internos**

A eficácia deste plano depende muito do raio de alcance que os veículos de comunicação irão chegar.

Já o quadro ( C ) ficou responsável de propor uma solução para o problema de Pouco Espaço para o Cliente. Tendo em vista a compra de uma tenda e cadeiras para melhor acomodar os clientes na área externa da empresa.

**Quadro (C): 5W2H Para a Falta de Espaço Para o Cliente.**

Ação Proposta:	Adquirir uma tenda e cadeiras para acomodar os clientes na área externa do local.
What?	Compra de Tenda e Cadeiras.
Why?	Acomodar Melhor os Clientes.
Where?	Área Externa do Estabelecimento.
When?	06/02/2023.
Who?	O Proprietário.
How?	Compra em Lojas da Cidade.
How Much?	500R\$

**FONTE: Dados Internos.**

A Eficácia deste plano depende apenas do proprietário do estabelecimento, contudo, é preciso um investimento para a compra dos equipamentos solicitados a atender os



clientes e terem um melhor conforto na hora de aguardar a conclusão dos serviços solicitados.

Outra possível solução seria a contratação de mais funcionários para agilizar o atendimento e assim diminuiria o tempo de espera dos clientes.



## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório teve como objetivo geral apresentar as atividades desenvolvidas no período de 15/08/2022 a 15/11/2022 na loja Manuel Chaveiro em Alagoa Grande. O estágio consistiu em desenvolver a atividade de chaveiro, fazendo cópias de chave, abrindo portas e consertando fechaduras no geral, tanto de automóveis como também residenciais.

Em cada uma das etapas vivenciadas no estágio vimos como funciona a rotina de um chaveiro profissional, analisando aos poucos cada ponto, separando os aspectos negativos e positivos assim dando sugestões e traçando melhorias ao longo do percurso para um melhor atendimento e crescimento profissional da empresa.

A empresa em questão tem um potencial de crescimento enorme, por se tratar de um estabelecimento comercial único e sem concorrência, precisando apenas de mais visualização por parte da população, talvez seja necessário também abranger as mídias sociais para uma melhor divulgação e um alcance ainda maior dos nossos serviços, por meio das mídias sociais é possível abrir novos canais de atendimento que facilitam tanto para nós como também para os clientes, agilizando o processo de atendimento e realizando até um maior número de serviços diariamente.

Por fim, a presente prática profissional possibilitou o estagiário a por em prática os conhecimentos adquiridos durante o curso Tecnologia em Gestão Comercial, contribuindo para a sua formação profissional, acadêmica e pessoal. Além disso, teve-se a oportunidade de compreender o processo organizacional, lidar com situações conflitantes, liderar e aprimorar as habilidades de comunicação, organização e relacionamentos interpessoais.



## REFERÊNCIAS

**BRASIL.** LEI Nº 10.097, DE 19 DE DEZEMBRO DE 2000. Altera dispositivos da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT, aprovada pelo Decreto-Lei no 5.452, de 1o de maio de 1943. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/110097.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/110097.htm) Acesso em: 30 de Janeiro de 2023.

**INTITUTO SANTEC.** Centro de Formação Profissional, Desde 1998. CHAVEIRO PROFISSIONAL, COMO SE DESTACAR NO MERCADO. Disponível em: <https://institutosantec.com.br/chaveiro-profissional/chaveiro/> Acesso em: 30 de Janeiro de 2023.

