INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO DA PARAÍBA
CAMPUS GUARABIRA
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO COMERCIAL

LARISSA FERREIRA DO NASCIMENTO

RELATÓRIO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO DA LOJA MARIANA COSMÉTICOS

GUARABIRA-PB
2025

LARISSA FERREIRA DO NASCIMENTO

RELATÓRIO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO DA LOJA MARIANA COSMÉTICOS

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

GUARABIRA-PB

2025

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA DO IFPB - GUARABIRA

N244r Nascimento, Larissa Ferreira do
Relatório de estágio supervisionado da loja mariana cosméticos / Larissa Ferreira do Nascimento.- Guarabira, 2025.
23f.; il.; color.

Trabalho de Conclusão de Curso (Tecnólogo em Gestão Comercial). – Instituto Federal da Paraíba, Campus Guarabira, 2025.

"Orientação: Prof. Dr. Eufrasio Vieira dos Anjos júnior."

Referências.

1. Administração de vendas. 2. Atendimento ao público. 3. Desenvolvimento profissional. 4. Relatório de estágio. I. Título.

CDU 658.811(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) **LARISSA FERREIRA DO NASCIMENTO** - matrícula 202213800034. Declaro para os fins que se fizerem necessários que avaliei o relatório de estágio intitulado **RELATÓRIO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO DA LOJA MARIANA COSMÉTICOS,** protocolado para avaliação final. Desta forma, o relatório foi aprovado e definiu-se a seguinte nota: 90.

Guarabira (PB), 21 de março de 2025.

gov.br
Documento assinado digitalmente
EUFRASIO VIEIRA DOS ANJOS JUNIOR
Data: 21/03/2025 12:39:16-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Eufrásio Vieira dos Anjos Júnior - 1915963
Nome do(a) professor(a) orientador(a)
Matrícula SIAPE

LARISSA FERREIRA DO NASCIMENTO

RELATÓRIO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO DA LOJA MARIANA COSMÉTICOS

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

Aprovado em 21 de março de 2025.

BANCA EXAMINADORA

gov.br Documento assinado digitalmente
EUFRASIO VIEIRA DOS ANJOS JUNIOR
Data: 21/03/2025 12:34:20-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Prof. Dr. Eufrásio Vieira dos Anjos Júnior (Orientador - IFPB)

gov.br Documento assinado digitalmente
MARUSA HITALY DA SILVA CUNHA
Data: 21/03/2025 20:43:29-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Prof. Marusa Hitaly da Silva Cunha (Coordenadora de Estágio - IFPB)

Mariana Laura Gomes de Carvalho (Supervisora de Estágio)

DEDICATÓRIA

Este relatório é dedicado à minha família, em especial aos meus pais, pelo apoio e confiança depositada em mim durante todo o período do estágio, agradeço também a minha supervisora Mariana Laura Gomes de Carvalho e meu orientador Eufrásio Vieira dos Anjos Júnior, pela valiosa orientação, paciência e ensinamentos que foram fundamentais para o meu desenvolvimento profissional durante o estágio na loja de Mariana Cosméticos.

AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente aos meus pais, Francisca e Gilberto e meus 5 irmãos, vocês são a minha força, meu porto seguro e minha inspiração para tudo o que eu conquisto, obrigado por sempre acreditarem em mim, mesmo quando eu duvidava, sempre me dado conselhos para eu nunca desistir dos meus sonhos.

Agradeço a Deus pela oportunidade de realizar este estágio, superei os desafios e conquistei mais um objetivo. Agradeço a Ele por me conceder força perseverança e a sabedoria necessária para concluir este estágio com sucesso.

Este relatório não foi apenas um período de aprendizado, mas também uma jornada de superação, enfrentei desafios que me testaram, momentos de dúvida que me fizeram questionar minhas capacidades, mas com o apoio da minha supervisora Mariana Laura Gomes de Carvalho por me dar oportunidade de vivenciar na prática os conceitos aprendidos em sala de aula, aprende muito e levarei comigo os conhecimentos e experiências adquiridas. Agradeço especialmente a meu orientador Eufrásio Vieira dos Anjos Júnior, pela orientação dedicada e pelo suporte constante durante o período do estágio.

Agradeço aos professores que fizeram parte da minha formação acadêmica por todos os conhecimentos e experiências compartilhadas, essas vivências que contribuíram com meu crescimento pessoal e profissional. Agradeço à professora Marusa Hitaly da Silva Cunha, por orientar-me no relatório de estágio, suas experiências e conhecimentos foram fundamentais. Agradeço também aos meus colegas de turma pelo apoio e pela troca de experiências que enriqueceram meu aprendizado.

Este relatório representa muito mais do que a conclusão de um estágio; ele simboliza um significado na minha jornada pessoal e profissional. Gostaria de expressar minha profunda gratidão a meu orientador e a minha supervisora, pela contribuição para meu desenvolvimento profissional durante o estágio. A orientação dedicada de ambos me deu a oportunidade de vivenciar a prática do Marketing na loja Mariana Cosméticos, despertou em mim uma paixão genuína pela área. Sou extremamente grata por essa experiência transformadora que me confirmou a escolha profissional e me inspirou a seguir carreira nesta área. A gratidão que sinto é imensa e palavras não conseguem expressar completamente a minha profunda admiração por todos vocês.

Por fim, agradeço a mim mesma pela dedicação, perseverança e esforço durante este estágio, apesar de tudo, nunca desistir do que eu mais quero, e me orgulho disso.

RESUMO

O presente relatório descreve as atividades desenvolvidas na loja Mariana Cosméticos. Durante o estágio supervisionado atividades de atendimento ao cliente, marketing, controle de estoque e elaboração de cronograma semanal. Também atuei na área de vendas, onde tive a oportunidade de desenvolver diversas habilidades essenciais como gestão de clientes; técnicas de vendas e comunicação eficaz. Diante tudo isso, pude observar os pontos positivos e negativos no decorrer do estágio foram: o ambiente acolhedor; a interatividade, pois tive contato direto com o cliente; experiência prática intensa pois a loja é pequena então tive a oportunidade de lidar com diversas tarefas. Alguns pontos negativos foram: a loja tem uma estrutura pequena e as tarefas foram repetitivas; meta para vender; falta de estrutura e recursos não tem recursos tecnológicos comparados a empresas maiores, não tive a oportunidade de me especializar em uma área específica do mercado de Cosméticos.Duranteo o estágio, a experiência de estagiar na loja Mariana Cosméticos consolidou meu interesse pela área de marketing, também me proporcionou a visão prática das atividades desenvolvidas. Essa experiência foi fundamental para o desenvolvimento profissional.

Palavras Chaves: Estágio Supervisionado. Atendimento. Vendas. Pontos Positivos e Negativos. Desenvolvimento Profissional.

ABSTRACT

This report describes the activities developed at the Mariana Cosmetics store. During the internship, I supervised customer service, marketing, inventory control and preparation of a weekly schedule. I also worked in the sales area, where I had the opportunity to develop several essential skills such as customer management, sales techniques and effective communication. Given all this, I was able to observe the positive and negative points during the internship: the welcoming environment; the interactivity, as I had direct contact with the customer; intense practical experience because the store is small, so I had the opportunity to deal with several tasks. Some negative points were the store has a small structure and the tasks were repetitive; sales target; lack of structure and resources; there are no technological resources compared to larger companies; I did not have the opportunity to specialize in a specific area of the cosmetics market. During the internship, the experience of interning at the Mariana Cosmetics store consolidated my interest in the marketing area and also provided me with a practical view of the activities developed. This experience was fundamental for my professional development.

Keywords: Supervised Internship. Customer Service. Sales. Positive and Negative Points. Professional Development.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Fachada da loja 14
Figura 2 - Rede social da loja 17
Figura 3 - Controle de estoque no Excel 19

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....11
2 OBJETIVOS 13
2.1 Objetivo Geral..... 13
2.2 Objetivos Específicos 13
3. RELATORIO DE ESTÁGIO 14
3.1 Identificação Da Empresa 14
3.1.1 Local De Estágio E Aspecto Físicos Da Empresa..... 14
3.1.2 Dados Referentes ao Estágio 15
3.1.3 Perfil da Empresa 15
3.2 Atividades Desenvolvidas 16
4 CONCLUSÃO..... 21
REFERÊNCIAS 23

1 INTRODUÇÃO

O estágio é uma etapa fundamental na formação acadêmica pois proporciona a oportunidade de aplicar na prática os conhecimentos teóricos adquiridos ao longo do curso. Durante esse período, é possível vivenciar o ambiente organizacional e adquirir experiência profissional, além de desenvolver habilidades específicas da área de atuação. "O processo de aprendizagem, do conhecimento nunca está acabado e pode enriquecer-se com qualquer experiência" (Delors, 1998).

A prática de estágio é uma atividade complementar aos estudos, como também uma alternativa de aprendizagem e qualificação profissional. A aprendizagem sendo um processo de crescimento contínuo como parte de desenvolvimento de vida, de forma individual por meio de reorganização e reconstrução de experiência (Custódio; Carrão, 2012).

Este relatório apresenta as atividades desenvolvidas durante o estágio realizado na loja Mariana Cosméticos, no período que se inicia dia 11/03/2024 e termina 24/05/2024, somando a carga horária obrigatória de 330 horas exigida pela instituição IFPB. Será orientado pelo professor Eufrásio Vieira dos Anjos Júnior, e a supervisora Mariana Laura Gomes de Carvalho, proprietária e responsável pela execução de todas as atividades administrativas da loja. "O objetivo do estágio supervisionado é proporcionar ao aluno a oportunidade de aplicar seu conhecimento acadêmico, possibilitando o exercício de suas habilidades (Oliveira; Cunha, 2006).

O estágio no setor de vendas foi uma experiência enriquecedora e desafiadora, que me proporcionou um novo olhar sobre as estratégias e práticas comerciais de uma loja. Durante o período do estádio poderei vivenciar na prática o dia a dia do setor de vendas e adquirir conhecimento e habilidades essenciais para a minha formação profissional. Neste relatório apresentarei as atividades desenvolvidas que serão: o marketing da loja, atendimento ao público, auxiliar nas atividades administrativas da loja. Por meio das atividades realizadas poderei aprimorar minhas habilidades técnicas, desenvolver minha capacidade de trabalhar, aprimorar a minha comunicação e liderança.

Para a loja Mariana Cosméticos aceitar uma estagiária trouxe vários benefícios para a loja, tais como: podem trazer uma nova perspectiva e ideias frescas para a loja, contribuindo para a inovação do negócio; a loja também está contribuindo para a

formação profissional dos jovens estudantes, oferecendo a eles a oportunidade de adquirir experiência prática e desenvolver habilidades no mercado de trabalho.

A presença de uma estagiária na loja Mariana Cosméticos contribuiu de diversas maneiras para melhorar o ambiente de trabalho e o desempenho do negócio, tais como: trouxeram diferentes experiências e pontos de vista, o que pode ajudar a loja a se manter atualizada.

Na visão de Chiavenato (2005,) “o planejamento de vendas deve atuar de forma efetiva, pleiteando a integração de todas as partes envolvidas e passando segurança ao cliente quando da realização da compra”. Dessa forma, um bom planejamento coopera nos diferentes ramos do mercado cada vez mais competitivo. O espaço das consolidações de uma empresa tem sido um desafio constante e a busca do sucesso em vendas vem crescendo cada vez mais.

De acordo com Futrell (2003 p.4), o setor de vendas nada mais é do que um dos vários componentes de Marketing, ou seja, ela é a comunicação pessoal que tem finalidade de persuadir o cliente na compra de um determinado produto ou serviço.

De acordo com Oliveira (1998), a estratégia de vendas normalmente é um dos instrumentos importantes da empresa, pois ela determina a seleção dos cursos de ação a serem implantados para sua consecução, levando em conta as condições externas e internas da empresa.

É importante ressaltar que o estágio foi uma experiência enriquecedora, que proporcionou maior entendimento sobre a rotina e o desafio do mercado de trabalho, bem como a oportunidade de aprimorar as competências e habilidades essenciais para minha formação profissional. Espero que esse relatório possa transmitir de forma clara e objetiva as experiências vividas ao longo do estágio e contribuir para o meu crescimento profissional.

2 OBJETIVOS

2.1 Objetivo geral

Descrever as atividades desenvolvidas na loja Mariana Cosméticos.

2.2 Objetivos específicos

- Caracterizar a estrutura física e o perfil da loja Mariana Cosméticos;
- Descrever as ações desenvolvidas na loja;
- Identificar os aspectos positivos e negativos das atividades praticadas.

3 RELATÓRIO DE ESTÁGIO

3.1 Identificação da empresa

3.1.1 Local do estágio e aspectos físicos da empresa

Nome: Mariana Cosméticos
Localização: Avenida Rio Branco – Caiçara PB
Telefone: 83993841260
E-mail: mc540770@gmail.com

A loja Mariana Cosméticos é composta por duas partes, sendo a térreo destinada a loja em si e o primeiro andar destinado à residência da proprietária. A loja é pequena, porém é bem-organizada e planejada para atender os clientes da melhor forma possível.

No segundo andar, encontrar uma variedade de produtos de maquiagem como base, batons, sombras, pinceis e acessórios. as prateleiras são bem distribuídas e organizadas, facilitando a visualização e escolha dos produtos. Há também um balcão de atendimento onde os clientes podem receber ajuda e o melhor atendimento possível, além disso a loja conta com um espelho grande iluminado para que os clientes possam testar os produtos antes de comprar.

No primeiro andar, se encontra a residência da proprietária da loja Mariana Cosméticos onde se encontra um quarto dentro da residência onde é o estoque. Além disso, a proximidade com a loja permite que a proprietária esteja sempre disponível para resolver questões urgentes e atender as necessidades dos clientes, garantindo um atendimento personalizado e de qualidade.

Figura 1 – fachada da loja

Fonte: Acervo do autor (2024)

3.1.2 Dados Referentes Ao Estágio

A data de início de estágio foi no dia 11 de março de 2024, sendo finalizado em 24 de maio de 2024. Com a carga horária de 30 horas semanais, e o total de 330 horas de estágio, com o início das 07:00 horas até às 12:00 horas da manhã de segunda-feira a sexta-feira, o estágio foi realizado no setor de vendas com a supervisora Mariana Laura Gomes de Carvalho e a orientação do professor Eufrásio Vieira dos Anjos Júnior.

3.1.3 Perfil da empresa

A loja Mariana Cosméticos está localizada na Rua Avenida Rio Branco n 161, Caiçara – PB. A loja oferece produtos para maquiagens, produtos para cabelos e cosméticos dermatológicos. A responsável pela loja é a proprietária da loja Mariana Laura Gomes de Carvalho, sendo ela responsável pelo planejamento e execução de todas as atividades administrativas da loja.

A estrutura organizacional da loja Mariana Cosméticos é bem eficiente e bem definida, a proprietária da loja administra todas as atividades administrativas da loja, garantindo a eficácia da loja e o atendimento de ótima qualidade aos clientes. A loja Mariana Cosméticos atua no segmento de mercado de produtos de beleza e cosméticos, oferecendo uma ampla variedade de produtos, incluindo bases, batons, sombras, blushes, máscaras de cílios entre outros, com diferentes marcas e preço. A loja Mariana Cosméticos envolve a compreensão das necessidades e preferências dos consumidores.

A loja Mariana Cosméticos foi fundada em 13/06/2016, por uma empreendedora apaixonada por maquiagem e beleza, ela funciona de segunda-feira a sexta-feira das 08:00 horas às 18:00 horas, e aos sábados de 08:00 horas às 12:00 horas. Com o objetivo de oferecer produtos de qualidade a preços acessíveis, a loja começou suas atividades em um espaço focado em criar um ambiente acolhedor e personalizado para seus clientes. Desde o início a proprietária se dedicou a entender as necessidades do público local, buscando sempre as melhores marcas e produtos que atendessem a essas demandas.

Nos anos 2018 e 2019, a loja se destacou pela variedade de produtos incluindo maquiagem, cuidado com a pele e acessórios. A proprietária investiu em marketing utilizando a rede social para promover a loja interagir com os clientes, esse engajamento ajuda a criar uma base fiel de clientes, que apreciavam não apenas os produtos, mas também o atendimento personalizado para as dicas de beleza oferecidas.

A loja Mariana Cosméticos enfrentou os desafios significativos durante a pandemia de COVID-19 com o fechamento temporário do comércio, a loja precisou a se adaptar rapidamente, a proprietária implementou vendas online e entregas, mantendo o contato com clientes por meio das redes sociais, essa adaptação não apenas ajudou a manter as vendas, mas também aplicou o alcance da loja atraindo novos clientes que antes não conhecia a loja.

Atualmente a loja Mariana Cosméticos continua a prosperar oferecendo uma experiência de compra única e produtos de alta qualidade, em 2023 ganhou o prêmio em primeiro lugar como a melhor loja de cosméticos e maquiagem da cidade de Caiçara PB, a história da loja é um exemplo inspirador de como a paixão e a dedicação pode levar o sucesso mesmo de antes dos desafios.

3.2 Atividades desenvolvidas durante o estágio:

- Marketing da loja
- Atendimento ao público
- Auxiliar nas atividades administrativas da loja

3.2.1. Marketing da Loja

Segundo Philip Kolter (1993) considerado o pai do marketing " O marketing é o processo social por meio do qual pessoas e grupos de pessoas satisfazem desejos e necessidades com a criação oferta e livre negociação de produtos e serviços de valor com os outros".

Na loja Mariana Cosméticos utilizei o marketing digital, pois é fundamental para atrair mais clientes, promover produtos e contribuir para o crescimento da loja. utilizei várias estratégias de marketing, como o aplicativo popular que é eficaz para divulgar os produtos da loja, que é o Instagram que possui 3.554 mil seguidores.

Figura 2 - Rede Social da loja

Fonte: Acervo do autor (2024)

O perfil comercial da loja é por meio do Instagram, Na loja Mariana Cosméticos publica fotos e vídeos de produtos, compartilha dicas de maquiagem, interagir com seus seguidores por meio de comentários e nos stores ,Na loja sempre utilizar o aplicativo Canvas para criar apresentações atraente dos produtos, para aumentar o alcance da publicação postamos os produtos regularmente para manter os seguidores engajados e garantir que as imagens dos produtos estejam de alta qualidade e bem iluminada para chamar atenção de todos os nossos seguidores.

Desse modo, permite a comunicação direta com os seus clientes, além de utilizar o Instagram, também utiliza o aplicativo WhatsApp que tem um grupo específico da loja para divulgar os produtos. Esses aplicativos se tornam ferramentas poderosas para divulgar a loja. Desse modo, contribuem para um relacionamento com os clientes e impulsionar as vendas.

De acordo com o estudo realizado por Souza et al. (2015), uma das vantagens da utilização das redes sociais pelas lojas é a praticidade e a possibilidade de acessar o perfil de uma loja, obter as informações sobre o produto e a realizar a compra a partir de uma única postagem.

3.2.2 Atendimento Ao Público

Na loja Mariana Cosméticos o atendimento ao público é tanto presencial ou online, isso se torna essencial para a loja. Como a loja é do setor de cosméticos é altamente pessoal e sensível, visto que os clientes muitas vezes buscam orientações especializadas, e uma experiência acolhedora ao escolher os produtos de cuidado com a pele e maquiagem.

Um atendimento ao público excepcional pode fazer toda a diferença na fidelização dos clientes, por isso na loja Mariana cosméticos investe muito em um atendimento, pois os clientes vão sentir confiança nos produtos da loja. os funcionários da loja devem estar bem informado sobre o produto, ser capazes de oferecer conselhos personalizados com base nas necessidades individuais de cada cliente. A loja tem como o seu diferencial o investimento em treinamento e práticas que promovem um excelente atendimento ao público, pois é fundamental para o sucesso da loja.

Segundo Cestari (2016) o atendimento consiste em “dar atenção, estar atento, saber sobre deferir, cuidar, ter em vista, tomar em consideração, esperar, servir, escutar, responder, sentenciar o seu consumidor."

O foco no cliente é o diferencial da loja, os clientes recebem um serviço atencioso, amigável e eficiente. Desse modo, os clientes tendem a ficar satisfeitos e retornem à loja. Na loja Mariana Cosméticos a reputação é positiva pois os clientes se sentem valorizados e bem atendidos. Além disso, na loja Mariana Cosméticos o ambiente é acolhedor pois também contribui para uma experiência do cliente, na loja o seu ambiente é limpo e bem-organizado. Em que cada cliente pode experimentar os produtos da loja, fazendo que os clientes se sintam mais à vontade e propensas a retornar.

A loja Mariana Cosméticos leva vários aspectos em consideração sobre o atendimento ao público incluindo: conhecimento dos produtos; os funcionários devem estar bem-informados sobre os produtos oferecidos pela loja; abordagem personalizada pois cada cliente tem preferências individuais e necessidades específicas. Um bom atendimento ao público envolve a capacidade de compreender essas diferenças e oferecer um serviço personalizado, é essencial que os funcionários da loja demonstrem empatias e sejam capazes de se comunicar de forma clara e respeitosa com cada cliente.

Portanto na loja Mariana Cosméticos, investir muito no atendimento ao público de alta qualidade não apenas melhorar a satisfação do cliente, mas também se tornará um fator- chave para o crescimento da loja.

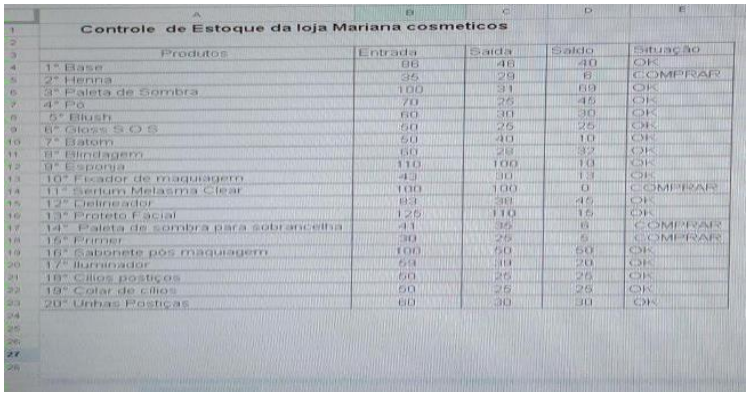
3.2.3 Auxiliar nas atividades administrativas da loja

3.2.3.1 Controle de Estoque

Na loja Mariana Cosméticos é conhecida pela variedade de produtos de beleza e pela qualidade do atendimento, mas para garantir um bom funcionamento da loja as atividades administrativas desempenham um papel fundamental para a loja. Auxiliar nas atividades administrativas é uma responsabilidade essencial pois prestar apoio e assistência para garantir o andamento da loja.

Uma das principais funções administrativas da loja é o controle de estoque, este visa manter atualizado os produtos disponíveis para garantir que não faltem opções aos clientes em que não haja excesso de mercadoria em prateleiras. Na loja Mariana Cosméticos utiliza a planilha do Excel no notebook que pertence a loja para fazer o controle de estoque de seus produtos, por meio dessa ferramenta a proprietária consegue manter um registro preciso de tudo o que entra e sai da loja, facilitando a gestão e evitando desperdícios. A planilha proporciona uma visão organizada do estoque, permitindo assim um melhor planejamento de compras e reposições de produtos.

Figura 3 - Controle de Estoque no Excel



Controle de Estoque da loja Mariana cosmeticos

Produtos	Entrada	Saida	Saldo	Situação
1° Base	86	46	40	OK
2° Henna	35	29	6	COMPRAR
3° Paleta de Sombra	100	31	69	OK
4° Pó	70	25	45	OK
5° Blush	60	30	30	OK
6° Gloss S.O.S	50	25	25	OK
7° Batom	50	40	10	OK
8° Blindagem	69	32	37	OK
9° Esponja	110	100	10	OK
10° Fixador de maquiagem	43	30	13	OK
11° Serum Melasma Clear	100	100	0	COMPRAR
12° Delineador	83	38	45	OK
13° Protetor Facial	125	110	15	OK
14° Paleta de sombra para sobrancelha	41	35	6	COMPRAR
15° Primer	30	25	5	COMPRAR
16° Sabonete pós maquiagem	100	50	50	OK
17° Iluminador	69	49	20	OK
18° Cilios postiços	50	26	26	OK
19° Colar de cilios	50	25	25	OK
20° Unhas Postiças	60	30	30	OK

Fonte: Acervo do autor (2024)

O controle de estoque é importante para garantir que a loja mariana cosméticos tenha a quantidade certa de produtos em mãos para atender a demanda dos clientes, além disso o controle de estoque ajuda na tomada de decisões, permitindo identificar quais produtos vende mais e quais que precisam ser reabastecidos com mais frequência.

3.2.3.2 Cronograma Semanal

Na loja Mariana Cosméticos, adotar o cronograma semanal que é feito pelo aplicativo Excel no notebook que pertence a loja , para garantir que as atividades diárias seja concluída no prazo, é também planeja essas atividades que vai ter na loja como as parcerias com influenciadores de maquiagem e beleza para promover os produtos e aumentar a visibilidade da loja; criação de conteúdo atrativo relacionada a maquiagem com tutoriais dicas de beleza; divulgações de promoções nas redes sociais; anúncios em mídias como rádio e redes sociais; gravar vídeos de demonstração dos produtos. Esse cronograma semanal foi adotado pela loja, por ser uma ferramenta essencial garantindo que todas as atividades sejam cumpridas de forma eficiente, atraindo todos os clientes e fortalecendo o relacionamento com os clientes, desse modo impulsando a vendas da loja.

4 CONCLUSÃO

O presente relatório teve como objetivo relatar e apresentar as atividades realizadas na loja de Mariana Cosméticos Localizada na cidade de Caiçara – PB, que foi uma experiência incrível e enriquecedora. Durante esses 3 meses, tive a oportunidade de aplicar conhecimentos teóricos em um ambiente prático, desenvolvendo habilidades essenciais para uma carreira na área de vendas.

Foi possível observar que, ao assumir o papel de estagiária, desempenhei minhas atividades de forma correta, criei e implementei campanhas nas redes sociais da loja para promover os produtos, atendi clientes com eficiência e cortesia, verifiquei os produtos disponíveis para garantir que não faltasse cosméticos para os clientes e informei a supervisora, organizei tarefas diárias e cumpri prazos e metas estabelecidas na loja, sempre ajudando a minha supervisora, garantindo a eficiência e eficácia durante o estágio, garantindo uma comunicação clara e respeitosa.

Diante de tudo isso, pude observar os pontos positivos e negativos no decorrer do meu estágio, alguns pontos positivos foram: o ambiente acolhedor, pois a loja é pequena e tem o ambiente mais familiar e acolhedor; a interatividade, pois tive mais contato direto com os clientes; experiência prática intensa, pois a loja é pequena, então tive bastante oportunidade de lidar com diversas tarefas desde atendimento ao cliente e organização de estoque até a gestão de redes sociais e vendas. Isso proporcionou um aprendizado prático e abrangente, desenvolvendo habilidades diversas e rapidamente.

Alguns pontos negativos durante o estágio foram a rotina repetitiva, pois como é uma loja pequenas as tarefas foram repetitivas; pressão para vender pois a dona da loja coloca muita pressão para atingir as metas de vendas; falta de estrutura e recursos: a loja não tem recursos tecnológicos e treinamento comparada a empresas maiores, e isso limita o acesso a ferramentas e oportunidades de desenvolvimento profissional; a falta de especialização. não tive oportunidade de me especializar em uma área específica do mercado de cosméticos.

Desse modo, em meio a todo o período estagiando pude vivenciar de forma prática as atividades, adquirindo conhecimentos e habilidades valiosas para minha formação profissional. A experiência de estagiar em uma loja com estrutura pequena me proporcionou um aprendizado abrangente, permitindo-me atuar em diversas áreas, desde o atendimento ao cliente e organização de estoque até a participação

em ações de marketing digital e vendas. A proximidade com a proprietária permitiu um ambiente de trabalho colaborativo e acolhedor, contribuído para meu desenvolvimento pessoal e profissional.

A experiência de estagiar na loja Mariana Cosméticos consolidou meu interesse pela área de marketing e me forneceu ferramentas práticas para atuar profissionalmente. Agradeço a oportunidade de aprendizado e a confiança depositada em mim, considero este estágio um passo significativo na minha trajetória profissional.

REFERÊNCIAS

CESTARI JÚNIOR, **O que é atendimento ao cliente?** Disponível em: <http://blog.neoassist.com/o-que-e-atendimento-ao-cliente/>. Acesso em: 10 maio. 2024.

CHIAVENATO, I. **Administração de Materiais**. Rio De Janeiro: Elsevier, 2005.

CUSTÓDIO, Thaís Vanessa; CARRÃO, Ana Maria Romano. **Os impactos do estágio na formação do Administrativo**. Disponível em https//wwwacademia.Edu/21801681/OS_IMPACTOS_DO_ESTAGIO_NA_FORMAÇÃO_DO_ADMINISTRADOR. Acesso em 30 maio. 2024.

DELORS, Jacques. Educação: **Um tesouro a descobrir:** Relatório para a UNESCO da comissão Internacional sobre Educação para o Século XXI. Tradução de José Carlos Eufrásio. São Paulo, Editora Brasília: Unesco 1996.

FUTRELL, C.M. **Vendas**: Fundamentos e novas práticas de gestão. 7 ed. São Paulo, Saraiva,2003.

KOTLER, P; **Princípios de Marketing**. Rio de Janeiro: Prentice - Hall, 1993.

OLIVEIRA, E.S.G.; CUNHA, V.L. **O estágio Supervisionado na formação continuada docente à distância:** desafios a vencer a construção de novas subjetividades. Revista de Educación a Distância. Ano V, n.14, 2006. Disponível em http://www.um.es/ead/red/14/. Acesso em 30 maio.2024.

OLIVEIRA, D. de. P.R. **Planejamentos estratégias**. 12. Ed. São Paulo: Editoria Atlas, 1998.

SOUSA, L.F; SILVA, A.R; FAGUNDES, A.F.A. **O impacto das redes sociais no consumo de moda na perspectiva das consumidoras.** Disponível em:< httsp://www.abepro.org.br/biblioteca/ TN_STO_210_249_2825. Pif>. Acesso em 30 maio.2024.