UniFac
UNICAMPS
Centro Universitário FacUnicamps

# PROJETO DE ENSINO
# Palestra “Como ter sucesso com cliente”
# 2º semestre 2024

**CURSO DE FARMÁCIA**
**PROJETO DE ATIVIDADES ACADÊMICAS**

| **Tipo de atividade: PROJETO DE ENSINO** |
|---|
| **1. IDENTIFICAÇÃO** |
| Título do Projeto/Atividade: **Palestra "Como ter sucesso com cliente"** |
| Ano e Semestre de Execução: **2º semestre 2024** |
| Executor/Professor(a) Proponente: **Prof.ª Francine Welch Cruz Sousa e Róbson Machado** |
| Cargo: **Docente e Convidado externo** |
| E-mail: **francine.sousa@facunicamps.edu.br** |
| Coordenador(a) do curso vinculado: **Dr.ª Laís Carneiro Naziasene Lima Mazzoccante** |
| E-mail: **coordenacaofarmacia@facunicamps.edu.br** |

| **2. CARACTERÍSTICAS DA EXECUÇÃO** |
|---|
| Data(s): **18 de setembro de 2024**<br>Local: **Auditório FacUnicamps** |

| **3. CARACTERIZAÇÃO DO PÚBLICO-ALVO** |
|---|
| Alunos de Farmácia e Estética |

| **4. TIPO DA ATIVIDADE** |
|---|
| Palestra |

| **5. JUSTIFICATIVA DO PROJETO** |
|---|
| O sucesso profissional nas áreas da Farmácia e Estética está cada vez mais atrelado à capacidade de construir relacionamentos sólidos com os clientes e proporcionar experiências de atendimento diferenciadas. O perfil do consumidor contemporâneo tem se mostrado mais exigente, valorizando aspectos como acolhimento, empatia, personalização e fidelização no processo de compra. Dentro deste contexto, o farmacêutico e o profissional da estética, além do conhecimento técnico-científico, devem desenvolver habilidades interpessoais e comportamentais voltadas ao atendimento e à gestão de clientes.<br>A palestra, conduzida por um empreendedor bem-sucedido do setor de cosméticos, proporciona uma vivência inspiradora e prática, favorecendo o aprendizado além da sala de aula e incentivando o espírito empreendedor. O compartilhamento de experiências reais sobre estratégias de marketing, gestão de equipes, fidelização de clientes e crescimento empresarial enriquece a formação dos alunos, preparando-os |

para os desafios do mercado de trabalho, seja como colaboradores ou como futuros empresários.

## 6. OBJETIVOS

### 6.1 Objetivo geral

Capacitar os alunos quanto às estratégias eficazes de relacionamento com o cliente no setor farmacêutico e cosmético.

### 6.2 Objetivos específicos

1. Compreender a importância da experiência do cliente.
2. Conhecer casos reais de sucesso no varejo de cosméticos.
3. Estimular o comportamento empreendedor.

## 7. PROGRAMAÇÃO

Introdução ao conceito de excelência no atendimento
Relato de experiência do palestrante
Dicas práticas de relacionamento com clientes
Perguntas e interação com os alunos

## 8. EMISSÃO DE CERTIFICADOS

Critérios para emissão de certificados de participantes

- Nota Mínima: Não aplica.
- Frequência mínima: 75%

## 9. BIBLIOGRAFIA

Kotler, P.; Keller, K. L. Administração de Marketing. 14ª ed. Pearson, 2012.
Las Casas, A. L. Marketing de Serviços. Atlas, 2011.
Churchill, G. A.; Peter, J. P. Marketing: Criando Valor para os Clientes. Saraiva, 2003.

## 10. ANEXOS

Relatório Final da Atividade

Goiânia – GO, 29 de agosto de 2024

COORDENAÇÃO DO CURSO DE GRADUAÇÃO EM FARMÁCIA

Laís Carneiro Naziasene Lima
Coordenador(a) do curso de Farmácia

**CURSO DE FARMÁCIA**
**RELATÓRIO DE ATIVIDADES ACADÊMICAS**

| |
|---|
| **Tipo de atividade: PROJETO DE ENSINO** |
| **1. IDENTIFICAÇÃO** |
| Título do Projeto/Atividade: **Palestra "Como ter sucesso com cliente"** |
| Ano e Semestre de Execução: **2º semestre 2024** |
| Executor/Professor(a) Proponente: **Prof.ª Francine Welch Cruz Sousa e Róbson Machado** |
| Cargo: **Docente e Convidado externo** |
| E-mail: **francine.sousa@facunicamps.edu.br** |
| Coordenador(a) do curso vinculado: **Dr.ª Laís Carneiro Naziasene Lima Mazzoccante** |
| E-mail: **coordenacaofarmacia@facunicamps.edu.br** |

**Resultados alcançados**

A palestra proporcionou aos alunos uma experiência enriquecedora ao apresentar, de forma prática e inspiradora, estratégias de atendimento e fidelização de clientes utilizadas com sucesso no setor cosmético. O contato direto com um empreendedor atuante no mercado permitiu que os discentes compreendessem os desafios do mundo dos negócios e identificassem competências essenciais ao atendimento humanizado e eficiente.
Foi observado um aumento do interesse dos alunos por temas como marketing pessoal, empreendedorismo e comportamento do consumidor, contribuindo para o desenvolvimento de habilidades socioemocionais importantes para o exercício profissional. Além disso, a palestra favoreceu o fortalecimento do vínculo entre a instituição de ensino e o mercado, promovendo a integração entre teoria e prática.

Goiânia, 23 de setembro de 2024

Declaro que o executor atuou sob minha orientação e, portanto ratifico a execução das atividades conforme descrito neste documento.

COORDENAÇÃO DO CURSO DE GRADUAÇÃO EM FARMÁCIA

*(assinatura)*
*Coordenação/Supervisor do Projeto*

# ANEXOS (PARTICIPANTES)

UNIFAC UNICAMPS Centro Universitário FacUnicamps

Centro Universitário FACUNICAMPS GOIÂNIA
Rua 234, 371, Setor Coimbra
GOIÂNIA-GO, 74535-040 - (62) 3091-6600
www.facunicamps.net.br

**ATA DE PROVA**
**Disciplina: HOMEOPATIA E PRÁTICAS INTEGRATIVAS**



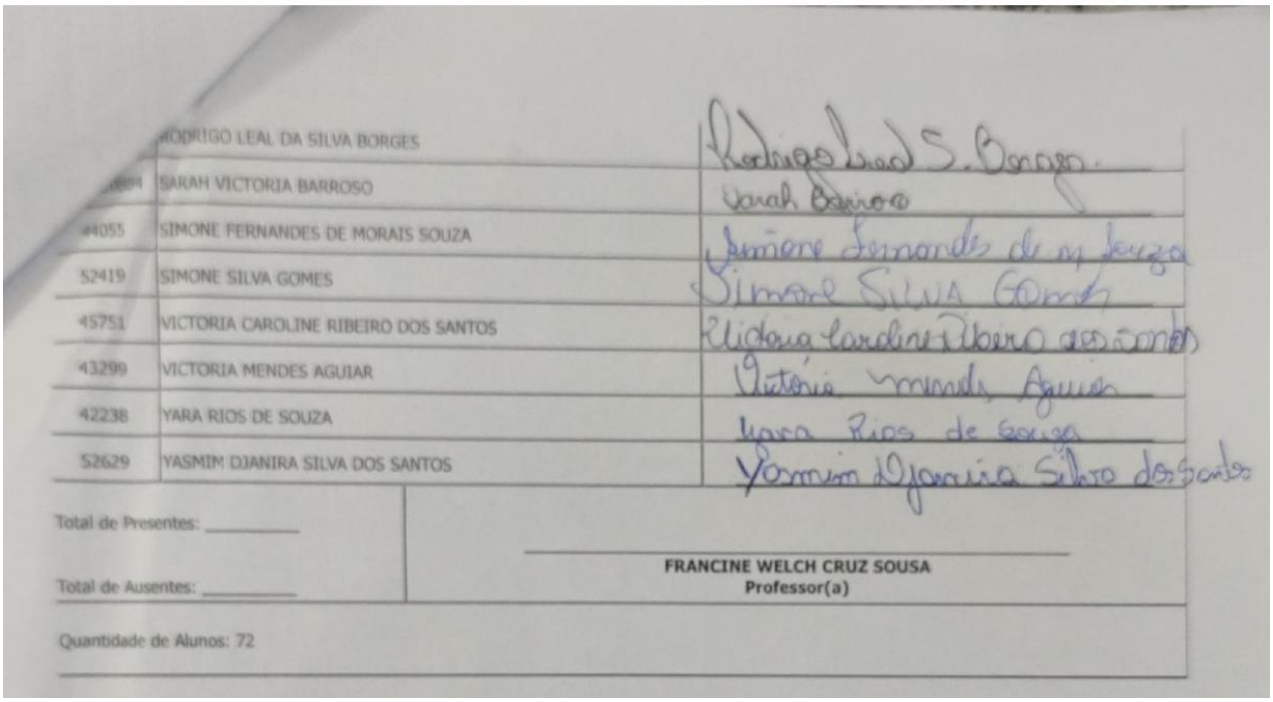
Data da Impressão: 16/09/2024 17:19:33

Ano Letivo: **2024** Regime: **2º Semestre**

Aos(s)_____ dia(s) do mês de _____ do ano de _____, foi realizada a avaliação da disciplina **HOMEOPATIA E PRÁTICAS INTEGRATIVAS** do curso de **FARMÁCIA**, período de **2024/2**, turma **FARP601N222**, turno **Noturno**. As provas foram aplicadas aos seguintes alunos abaixo impressos e assinados por todos e por mim, professor(a) **FRANCINE WELCH CRUZ SOUSA** responsável pela disciplina.

| Matrícula | Nome do Aluno | Assinatura ( Frequência do Aluno na Avaliação ) |
|---|---|---|
| | **FARP601N222** - FARMÁCIA - 6. PERÍODO | |
| 50715 | ADRIAN VILLACORTA MASAGCA | Adrian Villacorta Masagca |
| 29861 | ALANIE LEITE ORCINO | Alanie Leite Orcino |
| 51181 | ALESSANDRO PEREIRA DA SILVA | |
| 46957 | ALINE PEREIRA DE ARAUJO | Aline Pereira de Araújo |
| 43929 | AMANDA MENEZES DA SILVA ROSA | Amanda Menezes da S. Rosa |
| 51832 | AMANDA SOUSA NASCIMENTO | Amanda Sousa Nascimento |
| 51443 | ANA LUIZA CARDOSO BORGES | |
| 34499 | ANDRESSA DE CASTRO OLIVEIRA | |
| 52897 | ANDRESSA KAUHANE MAGALHAES SANTANA | Andressa Kauhane M Santana |
| 47251 | ANDRESSA RODRIGUES CARNEIRO | Andressa Rodrigues Carneiro |
| 44475 | ANE GABRIELLE SILVA | |
| 48912 | ANNA CAROLINE FERNANDES DE MELO | Anna Caroline F. de Melo |
| 19569 | BRENDA AZEVEDO DA SILVA | Brenda Azevedo da Silva |
| 50755 | BRENO EVANGELISTA DE LIMA | Breno Evangelista de Lima |
| 46025 | BRUNA GEOVANNA CABRAL | Bruna Geovanna Cabral |
| 52823 | CINDY CRUZ MACHADO | Cindy Cruz machado |
| 36801 | DANIEL MINEIS BARBOSA | Daniel Mineis Barbosa |
| 44537 | DANILO TAVARES BESSA | |
| 48482 | EDUARDA ALMEIDA BORGES | Eduarda Almeida Borges |
| 46258 | EDUARDA RIBEIRO DE SOUZA | Eduarda Souza |
| 51115 | ELLEN ALVES FERREIRA | |
| 52453 | ESTER FERREIRA GOMES | |
| 26607 | FABIO MARTINS PIMENTEL | Fábio M. Pimentel |
| 49527 | GABRIEL VITOR NASCIMENTO MORAIS | Gabriel Vitor N. Morais |
| 50747 | GEOVANNA VIEIRA GUIMARAES | Geovanna Vieira Guimarães |
| 43122 | GISLENE SOUSA LUSTOSA | Gislene Sousa Lustosa |
| 50494 | GLEICE KELLY SOUZA DE LIMA | Gleice Kelly de Souza Lima |

| | | |
|---|---|---|
| | HEITOR AUGUSTO GONÇALVES COSTA | Heitor Augusto G. Costa |
| 99 | IURY VIEIRA FARIAS | |
| 51195 | JOELMA RODRIGUES DA SILVA | Joelma R. da Silva |
| 52491 | JOSE MARCOS COELHO DE SOUSA DOS SANTOS | José Marcos Coelho de Sousa dos Santos |
| 50787 | JULIA SOARES LINO | Julia Soares Lino |
| 40840 | JULIANA LIMA LEANDRO | |
| 50850 | KARINE LIMA DE AZEVEDO | Karine Lima de Azevedo |
| 48905 | KARLA LUANA MARTINS MADUREIRA | Karla Luana M. Martins M. Madureira |
| 50987 | KETLEN JHULLY ANDRADE ROCHA | Ketlen Jhully A. Rocha |
| 202320793 | LARISSA BARROSO DOS SANTOS | Larissa Barroso dos Santos |
| 50796 | LARISSA DE CASTRO NOLETO | Larissa de Castro Noleto |
| 51248 | LARISSA OLIVEIRA ROCHA | Larissa Oliveira Rocha |
| 49683 | LAYLA AMANDA BORGES DE MORAIS | Layla Amanda Borges |
| 54464 | LEILLYANE MARTINS RIBEIRO | Leillyane Martins Ribeiro |
| 52230 | LETICIA ADERCAO VIEIRA | Leticia Adercão Vieira |
| 51322 | LUANA GEOVANNA LIRA ROCHA | |
| 43578 | LUANA ROCHA SANTOS | Luana Rocha Santos |
| 51328 | LUCAS PEREIRA DA SILVA | |
| 45628 | LUCIANA COSTA VARELLA | Luciana Costa Varella |
| 202411006 | LUDMILA FERNANDES DE OLIVEIRA | |
| 52819 | LUIS FELLYPE GONÇALVES TORRES | |
| 53472 | MARCOS VINICIUS SILVA NASCIMENTO | Marcos Vinicius S. Nascimento |
| 51445 | MARIA CLARA RIBEIRO MACHADO ATAIDES | Maria Clara Ribeiro |
| 50677 | MARIA EDUARDA EMIDIA DE ANDRADE | Maria Eduarda Emidia |
| 47557 | MARIA JULIA MEDEIROS DE OLIVEIRA | |
| 52334 | MARIA RAQUEL DOS ANJOS OLIVEIRA | |
| 53370 | MARIANA MOREIRA SOBRINHO | Maria Raquel dos Anjos Oliveira |
| 48988 | MARYANA GONÇALVES PEREIRA | Maryana Gonçalves |
| 51120 | MICHELLE SOUZA ROCHA | Michelle Souza Rocha |
| 46556 | MILENA SILVA CORREIA DE SOUSA | Milena Silva Correia de Sousa |
| 202411029 | MIRIAM MARIA DAMACENA | Miriam Maria Damacena |
| 202310484 | MIRIAN DO NASCIMENTO SOUSA | Miriã do Nascimento Sousa |
| 42106 | NATIELE BASTOS DOS SANTOS | Natiele Bastos dos Santos |
| 202311533 | PEDRO ARTHUR BERNARDES RODRIGUES | Pedro Arthur B. Rodrigues |
| 50123 | PRISCILLA GONÇALVES QUEIROZ | Priscilla Gonçalves Queiroz |
| 50542 | RICHARD GABRIEL RIBEIRO CAVALCANTE | Richard Gabriel R. C. |
| 53441 | RITIELI INACIO SILVA SIQUEIRA | |



| | | |
|---|---|---|
| | RODRIGO LEAL DA SILVA BORGES | Rodrigo Leal S. Borges. |
| [illegible]884 | SARAH VICTORIA BARROSO | Sarah Barroso |
| #4055 | SIMONE FERNANDES DE MORAIS SOUZA | Simone Fernandes de M Souza |
| 52419 | SIMONE SILVA GOMES | Simone SILVA Gomes |
| 45751 | VICTORIA CAROLINE RIBEIRO DOS SANTOS | Victoria Caroline Ribeiro dos Santos |
| 43299 | VICTORIA MENDES AGUIAR | Victoria Mendes Aguiar |
| 42238 | YARA RIOS DE SOUZA | Yara Rios de Souza |
| 52629 | YASMIM DJANIRA SILVA DOS SANTOS | Yasmim Djanira Silva dos Santos |

Total de Presentes: _____

Total de Ausentes: _____

FRANCINE WELCH CRUZ SOUSA
Professor(a)

Quantidade de Alunos: 72

**ANEXOS (EVIDÊNCIAS)**

O COMEÇO
DESSA
HISTÓRIA
SHOPPING DOS COSMÉTICOS

O COMEÇO
DESSA
HISTÓRIA
SHOPPING DOS COSMÉTICOS

ECONOMIZE:
O POUCO PODE SE
TORNAR MUITO
BELLINGHAM

ECONOMIZE:
O POUCO PODE SE
TORNAR MUITO