

## **Em busca da melhora do atendimento a idosos e turistas**

Categoria: Turismo e Lazer

Data de Publicação: 13 de junho de 2019

Em julho será realizada a terceira edição do projeto de melhoria na qualidade do atendimento a idosos e turistas, voltada para o comércio e serviços em Veranópolis. Este projeto intitulado Hospitalidade não tem idade - Veranópolis: Terra da Longevidade e Amiga do Idoso, tem como objetivo tornar o município uma cidade amigável à todas as idades, adaptando suas estruturas e serviços para que sejam acessíveis, além de melhorar a qualidade do atendimento. Os encontros acontecerão nos dias 15, 16 e 17 de julho, a partir das 18h15min, na ACIV (Alameda Santos Dumont, 525 - Femaça). A dinâmica desta capacitação compreende 3 encontros, visitas técnicas e materiais informativos. Nos encontros serão abordados temas relacionados à qualidade no atendimento aos idosos, com suas capacidades e limitações, vendas e marketing 60+. Além disso, será tratada a autonomia como fator de qualidade de vida no envelhecimento, empatia e respeito, relações intergeracionais e aprendizagens, com informações turísticas do município. Os workshops e visitas técnicas serão orientados por profissionais de diversos setores como psicologia, psicopedagogia e marketing. A participação é gratuita, com vagas limitadas, direcionada para empreendedores, empresários, colaboradores do comércio e prestadores de serviços de Veranópolis. Empresas com mais de cinco funcionários devem escrever no mínimo dois participantes, sendo um preferencialmente o responsável pela empresa (proprietário, sócio ou gerente). Participantes das edições anteriores podem participar com novos colaboradores ou reciclagem de quem já participou. As inscrições devem ser feitas diretamente com a Secretaria de Turismo e Cultura, na Casa Saretta, pelo telefone (54) 3441-5953 ou a [href="mailto:turismoveranopolis@gmail.com"](mailto:turismoveranopolis@gmail.com) [turismoveranopolis@gmail.com](mailto:turismoveranopolis@gmail.com). O Projeto faz parte das ações propostas pelas Secretarias de Turismo e Cultura e de Desenvolvimento Econômico no Projeto Veranópolis Cidade para Todas as Idades, patrocinada pela CPFL Energia. Conta com o apoio da Câmara de Vereadores, Conselho Municipal do Idoso, Associação Veranense de Assistência em Saúde - AVES (Projeto Veranópolis Estudos em Envelhecimento) e Associação Comercial Cultural e Industrial de Veranópolis - ACIV. Tem a coordenação e palestra de Lilian Zieger, mestre em Educação, autora da tese 'Autonomia como fator de qualidade de vida para o idoso' e Diretora do IGES - Instituto Gaúcho de Educação Superior. Conta com os palestrantes Martin Henkel, cofundador da SeniorLab Inteligência em Mercado 60+, pesquisador do comportamento do consumidor sênior e Maria Angélica Paiva, psicóloga e especialista em Dinâmica dos Grupos. Coordena um grupo de convivência com idosos e também atua como facilitadora/instrutora no treinamento e desenvolvimento de pessoas, equipes e líderes. Conheça os ministrantes: LILIAN ZIEGER Licenciada em Pedagogia pela Faculdade Porto Alegre de Educação Ciências e Letras (1981), Possui especializações em Psicopedagogia Clínica e Institucional (Faculdade Portal/RS), Supervisão Escolar (FAPA/RS) e Alfabetização e Literatura Infantil. Mestrado em Políticas y Administración de la Educación - Universidad Nacional de Tres de Febrero (2009) - título revalidado como Mestrado em Educação pela Universidade Nacional de Brasília/Brasil. Doutorado em Psicologia Evolutiva e da Educação pela Universidad de Santiago de Compostela/Espanha (2010), com a tese 'Autonomia como fator de qualidade de vida para o idoso'. Cursa Doutorado em Epistemologia e História da Ciência (UNTREF/Argentina). É autora de 30 livros,

além de vários artigos científicos publicados em revistas e anais de encontros/seminários/congressos. Em 2015, lançou os livros "Uma história de arrepiar até espinho", para crianças do Ensino Fundamental e "Supervisão em Ação". Em 2017, assumiu a direção geral da Revista Científica IGES em Revista. Em 2018 lançou a obra "Bom Fim, 357". Trabalha com a análise do desenho humano há mais de doze anos e ministrou inúmeros cursos na área.

MARTIN HIEKEL Martin Henkel, 50, publicitário com especializações em marketing e branding, observa e estuda a nova terceira idade sob a ótica do consumo há cinco anos. Neste tempo ele fundou a SeniorLab Mercado e Consumo 60+, onde acumulou conhecimentos e criou um ambiente onde foi possível preencher as lacunas que as ciências do consumo desconheciam sobre o mercado sênior. Este conceito e metodologia batizou de Aging in Market. Escreve para o Jornal Zero Hora sobre mercado e consumo 60+. É colunista da Revista Amanhã e Mundo do Marketing e da Revista Envelhecer de Portugal. É curador de conteúdo da Geronto Fair e um dos criadores do 1º Seminário de Marketing 60+. Propõe uma nova atitude para marcas, produtos e serviços em relação ao consumidor 60+.

MARIA ANGÉLICA PAIVA Psicóloga e Especialista em Dinâmica dos Grupos. Possui conhecimento e experiência na elaboração e acompanhamento de projetos, além de processos relacionados a treinamento e desenvolvimento de pessoas e equipes. Já atuou na área comercial no atendimento de diversos públicos, na orientação de carreira para grupos de alunos, no recrutamento e seleção de pessoas e na formatação de programas de treinamento, preparação e condução de oficinas e workshops. Atualmente atua em consultório como Psicóloga. Coordena um grupo de convivência com idosos, além de atuar como facilitadora/instrutora no treinamento e desenvolvimento de pessoas, equipes e líderes.

Serviço: ENCONTROS do Projeto de Conscientização à Qualidade no Atendimento ao Idoso e ao Turista – Hospitalidade não tem idade Dias 15, 16 e 17 de julho das 18h15min às 21h30min Local: ACIV – Alameda Santos Dumont, 525 – Femaça Inscrições: Secretaria de Turismo e Cultura - Casa Saretta - BR 470, km 177 (54) 3441-5953 / turismoveranopolis@gmail.com