

# Atendimento de excelência e o sucesso da Dhonna Chik

DHONNA  
*Chik*

Desde 2010



**Nome da empresa (fantasia):** Dhonna Chik Moda Feminina

**Nome das empresárias:** Rosângela Rolim e Bruna Rolim

**Cidade:** Paraty

**Setor econômico:** Comércio varejista de artigos do vestuário e acessórios

A Dhonna Chik está localizada em Paraty desde 2010, com a missão de vestir não apenas as mulheres locais, mas também os turistas que visitam a encantadora região, oferecendo peças que unem conforto, elegância e versatilidade. Sua história começou com a paixão da fundadora, Rosângela Rolim, pela moda. No início, ela vendia roupas de porta em porta enquanto ainda era funcionária de outra empresa. Movida por um profundo desejo, determinação e uma inesgotável força de vontade, Rosângela sonhava com uma loja física.

Em 2010, surgiu a oportunidade de uma parceria para dar início ao negócio. Entretanto, a sociedade não progrediu como planejado, e a filha de Rosângela, Bruna Rolim, então estudante de Direito, decidiu se unir à mãe para tornar o sonho uma realidade. Inicialmente, seu envolvimento foi esporádico, mas, logo, Bruna acabou se comprometendo com determinação inerente à mentalidade empreendedora, fazendo o negócio prosperar.

Hoje, mãe e filha, ambas empreendedoras e empoderadas, trabalham juntas para vestir as mulheres que escolhem a Dhonna Chik, elevando sua autoestima e as empoderando por meio da moda.

## **Gerir pessoas: equipe e clientes**

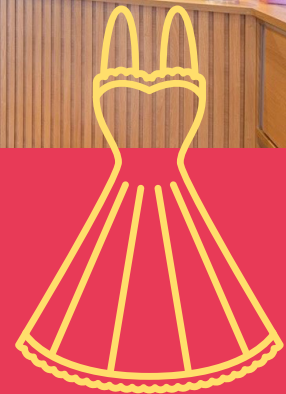
Em 2014, Rosângela decidiu fechar as portas da Dhonna Chik depois de não obter sucesso em uma parceria. Nessa época, gerenciava uma pousada na região enquanto sua filha estava na faculdade como estudante.

Em 2016, Bruna, recém-formada em Direito e em busca de renda, iniciou vendas online pelo Facebook, grupos e WhatsApp. Fazia provedores virtuais e entregava ela mesma os produtos aos clientes. Con-

tinuou com esse modelo de vendas até a pandemia: convidou sua mãe, que estava sem trabalhar, para reativar a loja. Em 10 de julho de 2020, inauguraram a loja física, e alcançaram resultados significativos, apesar dos impactos da pandemia.

As proprietárias da Dhonna Chik sempre buscaram aprimorar e fortalecer a gestão de sua empresa por meio das soluções oferecidas pelo Sebrae. Ao longo dos anos, participaram de cursos, oficinas, seminários do Empretec, palestras e treinamentos personalizados. Em 2022, Bruna procurou o Sebrae com um desafio maior: otimizar o ambiente de trabalho, resolver conflitos na equipe e elevar a qualidade do atendimento ao público.

Como atender a tantas demandas e engajar a equipe para um atendimento de excelência?



### ***Time unido, trabalho harmônico, cliente feliz***

De acordo com as demandas identificadas, foi proposta uma consultoria especializada em Gestão de Pessoas, com o objetivo de mapear os gargalos e identificar pontos-chave de melhoria na equipe. Reconhecendo a relevância de um atendimento excepcional, também participaram da Oficina de Atendimento ao Público personalizada e projetada para atender às necessidades específicas da empresa.

A partir das capacitações, as empresárias trabalharam na redução dos conflitos entre colaboradores e notaram melhor desempenho no atendimento, mais engajamento e aumento nas vendas. Também foi notório o aprimoramento da gestão de pessoas das sócias, refletindo na evolução da equipe e na satisfação geral: a comunicação interna eficiente tornou o ambiente de trabalho mais colaborativo e fortaleceu o time, que estava mais bem orientado para a resolução de desafios.

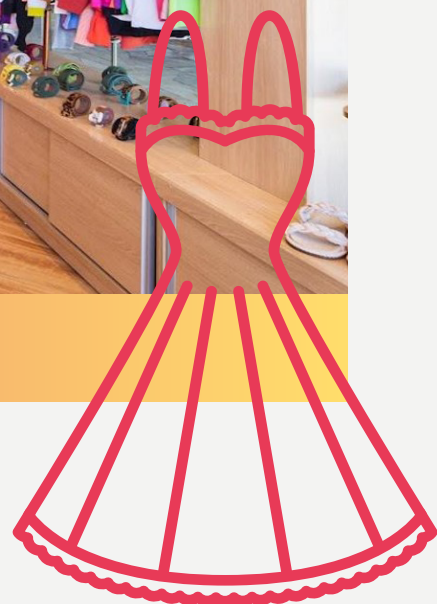
No âmbito do atendimento ao público, a oficina personalizada desempenhou um papel fundamental no aprimoramento das habilidades da equipe. Esta iniciativa repercutiu positivamente na experiência do cliente, refletindo em um serviço mais qualificado e personalizado. Como resultado direto, verificou-se um aumento notável nas vendas, indicando o êxito das estratégias implementadas.

## ***A busca por evolução continua***

A satisfação dos clientes atingiu patamares elevados e a fidelização cresceu significativamente. Os resultados contribuíram para consolidar a reputação da Dhonna Chik no mercado, fortalecendo sua posição e demonstrando o impacto positivo das iniciativas voltadas para aprimoramento interno e de atendimento ao cliente. Esse era um dos objetivos das empresárias desde que iniciaram a loja.

“As orientações do Sebrae foram verdadeiramente transformadoras para nossa equipe. Não apenas superamos obstáculos presentes, mas também ganhamos as ferramentas necessárias para prosperar no futuro. Estamos mais preparados e motivados do que nunca”, declarou Bruna.

No que diz respeito aos planos para a Dhonna Chik, as empresárias focam em expandir sua presença em Paraty e regiões vizinhas. Visam consolidar a empresa como referência em moda e atendimento, buscando constantemente inovações para atender às crescentes expectativas dos clientes e superar os desafios que aparecerem.





## PERFIL DA AUTORA

Maiumi Monteiro trabalha no Sebrae desde 2019 na área de Atendimento do Escritório Regional Costa Verde. Atua como analista de negócios. Graduada em Administração e pós-graduada em Gestão de Projetos.

Maiumi escolheu escrever sobre a empresa Dhonna Chik para mostrar a importância do empreendedorismo feminino e como o bom atendimento é diferencial.