

RESUMO

Em um mundo competitivo em que as empresas vivem em constante transformação buscando a melhoria de seus produtos e serviços, a comunicação interna é de grande importância para o desenvolvimento dos funcionários, para que as organizações consigam atingir seus objetivos. O endomarketing além de ser um grande gerador de ideias, também é uma ponte de comunicação entre os clientes internos, mostrando a grande importância dos mesmos para a empresa. Com o aumento da competitividade o/a profissional de secretariado executivo vem ganhando cada vez mais espaço, por ser uma profissão que vem evoluindo e se adequando as demandas das organizações. Assim esta monografia teve como problema, entender de que forma o/a profissional de secretariado executivo colabora para que o endomarketing seja implantado em uma organização. E como objetivo geral conhecer a participação do/a profissional de secretariado executivo na implantação de um processo de endomarketing. Já como objetivos específicos buscou definir as etapas de implementação de um programa de endomarketing, discutir as competências do secretariado executivo para a implementação de um programa de endo-marketing e descrever a participação do profissional de secretariado executivo num programa de endomarketing. Para isso foi realizada uma pesquisa bibliográfica elaborada a partir dos teóricos, Bekin (2004), Bekin (1995), Brum (2010), Nasajon (2011), Medeiros e Hernandes (2009), entre outros, tomando como fontes de referências artigos, livros e monografias na área de secretariado executivo. Também houve uma abordagem qualitativa, através de um estudo em uma organização, usada para aprofundar o entendimento da natureza de um fenômeno social em questão, em uma determinada organização. De um modo geral, é possível observar que o estudo sobre o endomarketing na área secretarial, encontra-se em fase inicial, tendo uma boa caminhada a se percorrer, no sentido de avigorar-se em termos científicos para contribuir ainda mais para a academia.

PALAVRAS CHAVES: Comunicação Interna, Endomarketing, Secretariado Executivo.