

RESUMO

A comunicação é algo em que todos nos seres humanos precisam para interagir uns com os outros. Desde a Antiguidade, período em que surgiram as primeiras formas de comunicação, o homem desenvolve novas maneiras de se relacionar, seja no âmbito pessoal ou profissional. No meio empresarial, a comunicação merece atenção especial, pois movimenta todas as etapas de trabalho, do planejamento à execução das metas e objetivos. Neste cenário, o Secretário Executivo atua realizando suas atribuições, contribuindo para que o planejamento se torne viável. Dessa forma, o presente trabalho busca identificar como o processo de comunicação se insere nas atribuições desse profissional, cujo cotidiano é marcado pelo desenvolvimento dos recursos tecnológicos e de novas formas de gestão empresarial. Tais novidades envolvem a persuasão de clientes internos e externos, a escolha de formas de comunicação e a adequação ou não destas formas entre diferentes públicos e demais elementos que contribuem para a eficácia na comunicacional. Com esta finalidade, o embasamento teórico foi realizado através de uma pesquisa bibliográfica, mencionando diversos autores que discorrem sobre o tema. E para a realização da pesquisa de campo, utilizou-se do método quantitativo e qualitativo, com a aplicação de questionário com 15 questões de múltipla escolha, a profissionais de Secretariado Executivo de algumas regiões do Brasil. A partir desta pesquisa com profissionais atuantes, verifica-se a influência da comunicação no trabalho do profissional de Secretariado, com relação a importância e a forma de utilizar a comunicação para interagir com os clientes, observando os preceitos da Cultura Organizacional e verificando a necessidade de adequação da linguagem ao se comunicar com diferentes clientes. A comunicação pode provocar diferentes efeitos para a organização. No entanto, esses efeitos vão depender da maneira como os profissionais de Secretariado irão utilizar a comunicação juntamente com a organização.

Palavras-chaves: comunicação empresarial, atribuições secretariais, processo de comunicação.