

Psicologia Dos Serviços Em Turismo E Hotelaria, A PDF

FERNANDO BRASIL DA SILVA



Mais livros gratuitos no Bookey



Digitalizar para baixar

Sobre o livro

Análise do Desafio no Atendimento ao Cliente na Prestação de Serviços

O setor de serviços enfrenta um desafio constante: proporcionar atendimento ao cliente que não apenas atenda às expectativas, mas que também demonstre profissionalismo e transparência. Os profissionais da área devem lidar com situações cruciais que impactam diretamente a relação entre o cliente e a empresa. Infelizmente, muitas organizações ainda não reconhecem a importância desse aspecto, falhando em se adaptar às necessidades de seus clientes, que estão cada vez mais exigentes. Além disso, as empresas concorrentes se tornaram mais competitivas e numerosas com a globalização do mercado.

O livro *A psicologia dos serviços em turismo e hotelaria - entender o cliente e atender com eficácia* analisa essas questões, discutindo aspectos psicológicos que influenciam o comportamento dos clientes. A obra visa promover uma maior compreensão das interações no atendimento, incentivando reflexão e debate em vez de simplesmente estabelecer normas rígidas.

Mais livros gratuitos no Bookey



Digitalizar para baixar

Por que usar o aplicativo Bookey é melhor do que ler PDF?



Teste gratuito com Bookey



Ad



Experimente o aplicativo Bookey para ler mais de 1000 resumos dos melhores livros do mundo

Desbloqueie **1000+** títulos, **80+** tópicos

Novos títulos adicionados toda semana

Product & Brand

Liderança & Colaboração

Gerenciamento de Tempo

Relacionamento & Comunicação

Estratégia de Negócios

Criatividade

Memórias

Conheça a Si Mesmo

Psicologia Positiva

Empreendedorismo

História Mundial

Comunicação entre Pais e Filhos

Autocuidado

Mindfulness

Visões dos melhores livros do mundo

Desenvolvimento

Os 7 Hábitos das Pessoas Altamente Eficazes



Mini Hábitos



Hábitos Atômicos



O Clube das 5 da Manhã



Como Fazer Amigos e Influenciar Pessoas



Como Não



Teste gratuito com Bookey





Por que o Bookey é um aplicativo indispensável para amantes de livros

-  **Conteúdo de 30min**
Quanto mais profunda e clara for a interpretação que fornecemos, melhor será sua compreensão de cada título.
-  **Clipes de Ideias de 3min**
Impulsione seu progresso.
-  **Questionário**
Verifique se você dominou o que acabou de aprender.
-  **E mais**
Várias fontes, Caminhos em andamento, Coleções...

Teste gratuito com Bookey





As melhores ideias do mundo desbloqueiam seu potencial

Essai gratuit avec Bookey



Digitalizar para baixar

Psicologia Dos Serviços Em Turismo E Hotelaria, A Resumo

Escrito por IdeaClips

Mais livros gratuitos no Bookey



Digitalizar para baixar

Quem deve ler este livro **Psicologia Dos Serviços Em Turismo E Hotelaria, A**

O livro 'Psicologia dos Serviços em Turismo e Hotelaria', de Fernando Brasil da Silva, deve ser lido por profissionais e estudantes das áreas de turismo, hotelaria, psicologia aplicada e administração. Este público pode incluir gestores de estabelecimentos turísticos, responsáveis pelo atendimento ao cliente, psicólogos que buscam entender o comportamento do consumidor em contextos de serviços e acadêmicos que desejam aprofundar seus conhecimentos sobre a dinâmica entre a experiência do cliente e os serviços prestados. Além disso, leitores interessados em compreender como fatores psicológicos influenciam a satisfação e a fidelização dos clientes no setor de turismo e hotelaria encontrarão insights valiosos na obra.

Mais livros gratuitos no Bookey



Digitalizar para baixar

Principais insights de Psicologia Dos Serviços Em Turismo E Hotelaria, A em formato de tabela

Tema	Psicologia dos Serviços em Turismo e Hotelaria
Autor	Fernando Brasil da Silva
Conteúdo	O livro explora a intersecção entre psicologia e a prestação de serviços no setor de turismo e hotelaria, destacando como as emoções, percepções e comportamentos influenciam a experiência do cliente.
Estrutura	<ol style="list-style-type: none">1. Introdução à Psicologia dos Serviços2. Comportamento do Consumidor em Turismo e Hotelaria3. A Experiência do Cliente4. Fatores Psicológicos e a Satisfação do Cliente5. Gestão do Atendimento ao Cliente6. Papel da Psicologia na Formação de Profissionais7. Estudos de Caso e Exemplos Práticos
Objetivo	Entender e aplicar conceitos psicológicos para melhorar a qualidade do serviço e otimizar a experiência do cliente no setor.
Público-alvo	Profissionais de turismo, hotelaria, estudantes e acadêmicos da área de ciências sociais e comportamentais.
Contribuição	O livro oferece uma perspectiva única sobre a importância da psicologia na criação de experiências memoráveis para os clientes e na fidelização dos mesmos.



Psicologia Dos Serviços Em Turismo E Hotelaria, A Lista de capítulos resumidos

1. Introdução à Psicologia no Contexto do Turismo e Hotelaria
2. O Comportamento do Consumidor em Serviços Turísticos
3. Gestão da Experiência do Cliente em Hotéis
4. Impacto das Emoções nas Decisões dos Consumidores
5. Práticas de Atendimento e Relações Interpessoais no Setor
6. Desafios e Tendências Futuras na Psicologia dos Serviços

Mais livros gratuitos no Bookey



Digitalizar para baixar

1. Introdução à Psicologia no Contexto do Turismo e Hotelaria

A psicologia, enquanto disciplina que estuda o comportamento humano e os processos mentais, assume um papel central no contexto do turismo e hotelaria, áreas marcadas pela interação intensa entre prestadores de serviços e consumidores. A compreensão dessas dinâmicas se torna cada vez mais importante em um cenário onde a competição é acirrada e a experiência do cliente se torna um diferencial estratégico fundamental. Neste campo, a aplicação de princípios psicológicos contribui para a criação de serviços que não apenas atendem às expectativas dos clientes, mas superam-nas, garantindo sua satisfação e fidelização.

O setor de turismo e hotelaria enfrenta o desafio constante de compreender as motivações e comportamentos dos consumidores em um ambiente que é ao mesmo tempo dinâmico e multifacetado. Os turistas são influenciados por uma variedade de fatores, desde suas necessidades pessoais até as influências culturais e sociais. Assim, é crucial que os profissionais do setor não apenas entendam os desejos e anseios dos clientes, mas também suas emoções, motivações e percepções. Essa análise pode ser fundamentada em teorias psicológicas que discutem desde os fatores que levam uma pessoa a viajar até como as experiências de viagem são interpretadas e valorizadas.

Além disso, a psicologia oferece insights sobre a gestão da experiência do

Mais livros gratuitos no Bookey



Digitalizar para baixar

cliente, essencial no setor hoteleiro. O acolhimento, o conforto e a atenção dispensada ao hóspede são elementos que moldam a sua satisfação final. As práticas de atendimento, influenciadas por aspectos psicológicos como empatia e comunicação, são determinantes na formação da percepção que o cliente tem do serviço prestado.

A introdução da psicologia no âmbito turístico e hoteleiro não apenas enriquece o entendimento teórico, mas também proporciona ferramentas práticas aos gestores do setor. A capacidade de criar ambientes que propiciem experiências memoráveis está diretamente relacionada ao conhecimento em psicologia, permitindo a construção de relações interpessoais saudáveis e produtivas entre os colaboradores e os clientes.

Portanto, a introdução da psicologia no contexto do turismo e hotelaria revela-se indispensável para a construção de um serviço que ressoe positivamente na mente dos consumidores, com impactos diretos não apenas na satisfação, mas também na recomendação e lealdade à marca. Ao longo do livro, diversas vertentes desse campo são exploradas, proporcionando uma visão abrangente sobre como a psicologia pode revolucionar a prestação de serviços e a vivência de experiências no setor.

Mais livros gratuitos no Bookey



Digitalizar para baixar

2. O Comportamento do Consumidor em Serviços Turísticos

O comportamento do consumidor em serviços turísticos é um campo de estudo que abrange as motivações, percepções e decisões que os indivíduos tomam ao planejar e vivenciar suas experiências de viagem. Este fenômeno é influenciado por uma combinação de fatores psicológicos, sociais e contextuais que moldam a maneira como os turistas interagem com os serviços disponíveis.

Em primeiro lugar, as motivações dos consumidores desempenham um papel crucial na escolha do destino e dos serviços turísticos. As motivações podem ser classificadas em diversas categorias, como busca por aventura, relaxamento, cultura, gastronomia ou interação social. Cada um desses fatores influencia não apenas a escolha do destino, mas também as atividades a serem realizadas durante a viagem. Por exemplo, um turista em busca de aventura pode optar por atividades de ecoturismo, enquanto outro motiva-se por uma experiência cultural e opta por visitar museus e locais históricos.

Além das motivações, as percepções dos consumidores sobre os serviços turísticos também são fundamentais. A forma como os turistas percebem a qualidade dos serviços pode impactar significativamente sua satisfação e suas decisões futuras. A expectativa e a realidade que cercam uma



experiência turística, como a hospitalidade de um hotel ou a eficiência de uma agência de viagens, moldam as opiniões dos consumidores e sua lealdade à marca. Pesquisas mostram que turistas insatisfeitos com a qualidade dos serviços são menos propensos a retornar e podem compartilhar suas experiências negativas, impactando a reputação da empresa.

Outro aspecto importante do comportamento do consumidor em serviços turísticos é a influência social. Opiniões e recomendações de amigos, familiares e influenciadores têm um grande impacto na decisão de compra. No atual cenário digital, onde as redes sociais desempenham papel central na disseminação de informações, as experiências compartilhadas online informam e moldam as expectativas dos consumidores. A palavra de outros turistas, portanto, se torna uma forma potente de persuasão que pode influenciar a escolha de serviços e destinos.

Adicionalmente, a variabilidade e a intangibilidade dos serviços turísticos complicam ainda mais a decisão do consumidor. Diferente de produtos tangíveis, os serviços muitas vezes são consumidos no momento da aquisição, e a qualidade pode variar de acordo com diferentes fatores como o atendimento, a época do ano e até mesmo o clima. Isso significa que os consumidores devem confiar em informações disponíveis e em experiências passadas para decidir se irão consumir determinado serviço.



Por fim, o papel das emoções não pode ser desconsiderado no comportamento do consumidor de serviços turísticos. As experiências turísticas estão intrinsecamente ligadas a emoções que podem afetar a percepção de satisfação do consumidor e suas atitudes em relação aos serviços. Um atendimento excepcional que gera felicidade pode transformar a avaliação de um serviço, enquanto uma experiência negativa pode gerar frustração e arrependimento.

Assim, compreender o comportamento do consumidor em serviços turísticos é essencial não apenas para os provedores de serviços, mas também para a criação de estratégias de marketing eficazes. O conhecimento das motivações, percepções e influências sociais que os consumidores enfrentam pode guiar a personalização de ofertas e a promoção de experiências que atendam às expectativas e necessidades dos turistas.

Mais livros gratuitos no Bookey



Digitalizar para baixar

3. Gestão da Experiência do Cliente em Hotéis

A gestão da experiência do cliente em hotéis é um aspecto fundamental na indústria da hospitalidade, uma vez que a competição se intensifica e as expectativas dos hóspedes evoluem. Dimensões emocionais, psicológicas e sociais desempenham um papel crucial na forma como os clientes percebem e avaliam suas experiências, tornando-se não apenas consumidores de serviços, mas parceiros em uma jornada que começa antes mesmo da reserva e se estende muito além da estadia.

Em primeiro lugar, é importante compreender que a experiência do cliente em um hotel vai além da simples prestação de serviços; ela envolve a criação de memórias significativas. Desde o momento em que um hóspede entra na propriedade, aspectos como o ambiente, a cortesia da equipe, a qualidade do serviço e até detalhes sutis como a fragrância do loby, contribuem para a primeira impressão e influenciam toda a experiência. Hotéis devem investir na formação de sua equipe para que esta não apenas realize tarefas, mas que também compreenda as necessidades e os desejos dos hóspedes, criando uma conexão emocional.

Outro fator essencial na gestão da experiência do cliente é o uso de tecnologia. Ferramentas como sistemas de gestão da relação com o cliente (CRM) permitem que os hotéis coletem dados valiosos sobre as preferências e comportamentos de seus hóspedes. Isso possibilita uma personalização dos

Mais livros gratuitos no Bookey



Digitalizar para baixar

serviços e uma experiência mais ajustada às expectativas individuais. Por exemplo, saber que um hóspede é alérgico a certos produtos permite que a equipe do hotel tome precauções para garantir uma estada mais confortável.

Além disso, a comunicação clara e proativa é um componente vital na gestão da experiência. Os hóspedes devem ser informados sobre os serviços disponíveis, as comodidades do hotel e as opções de entretenimento na área. Uma boa prática é enviar um e-mail antes da chegada do hóspede, oferecendo dicas úteis sobre o que esperar e como aproveitar ao máximo a estadia. Esse tipo de interatividade não apenas prepara o hóspede, mas também demonstra um cuidado que pode resultar em lealdade à marca.

Outro ponto a se considerar é a importância do feedback. Solicitar a opinião dos hóspedes após a estadia é um passo crucial para entender onde os serviços estão atendendo às expectativas e onde há espaço para melhorias. Essa prática não só revela pontos de dor na experiência do cliente, mas também demonstra ao hóspede que sua opinião é valorizada, gerando um sentimento de pertencimento e conexão com o hotel.

Por fim, a construção de uma experiência de cliente verdadeiramente excepcional em hotéis requer um esforço conjunto entre todos os departamentos da empresa, desde o balcão de recepção até a equipe de limpeza. A gestão eficaz da experiência do cliente resultará em clientes



satisfeitos que não apenas retornam, mas também se tornam evangelizadores da marca, promovendo o hotel em suas redes sociais e entre amigos e familiares. Assim, a experiência do cliente não é apenas uma questão de satisfação momentânea, mas sim uma estratégia de longo prazo que impacta a sustentabilidade e o crescimento do setor hoteleiro.

Mais livros gratuitos no Bookey



Digitalizar para baixar

4. Impacto das Emoções nas Decisões dos Consumidores

As emoções desempenham um papel fundamental nas decisões dos consumidores, especialmente no contexto do turismo e da hotelaria, onde a experiência do cliente é intrinsecamente ligada ao estado emocional do indivíduo. Isso se deve ao fato de que o processo de compra não é apenas racional, mas também altamente influenciado por sentimentos, expectativas e experiências passadas.

Os consumidores frequentemente buscam experiências que proporcionem prazer, conforto e satisfação, o que os leva a tomar decisões com base nas emoções que antecipam durante suas interações com serviços turísticos e hoteleiros. Por exemplo, ao escolher um destino de férias ou um hotel, muitos consumidores não apenas consideram aspectos racionais, como preço e localização, mas também suas emoções em relação à imagem do lugar, às recomendações de amigos e à própria promessa de felicidade que a viagem pode trazer.

Outro aspecto relevante é a forma como as emoções são provocadas e gerenciadas ao longo da jornada do cliente. As interações iniciais com materiais promocionais, a facilidade de uso das plataformas de reserva, o atendimento ao cliente e as experiências vividas durante a estadia podem gerar emoções positivas ou negativas, que influenciam diretamente a



satisfação do cliente e, conseqüentemente, suas decisões futuras. Um cliente que vivencia emoções positivas em um hotel tem maior probabilidade de retornar e recomendar o local a outros, utilizando seu humor elevado como motivador em sua decisão de compra.

Além disso, as emoções podem manifestar-se de formas complexas, como a ansiedade ou o estresse em situações de viagem, que também impactam diretamente nas decisões. Consumidores que sentem insegurança ou desapontamento podem se afastar de determinadas marcas ou serviços, prejudicando a fidelização. Portanto, compreender as emoções que cercam a experiência do consumidor é crucial para as empresas do setor, pois pode ajudar na personalização de serviços, na criação de campanhas de marketing mais eficazes e na melhoria contínua da experiência do cliente.

Por fim, a habilidade de identificar e responder às emoções dos consumidores pode diferenciar significativamente uma empresa no competitivo mercado de turismo e hotelaria. Profissionais do setor são desafiados a criar ambientes que não apenas atendam às necessidades funcionais dos clientes, mas que também nutram seu bem-estar emocional. Essa prática não só incrementa a satisfação dos clientes, mas também se traduz em lealdade e recomendações, elementos vitais para o sucesso de longo prazo nessas indústrias.



5. Práticas de Atendimento e Relações Interpessoais no Setor

No setor de turismo e hotelaria, as práticas de atendimento e as relações interpessoais desempenham um papel crucial na formação da experiência do cliente. O atendimento ao cliente vai além de simplesmente fornecer um serviço; envolve uma série de interações que podem influenciar diretamente a percepção do consumidor sobre a qualidade do serviço recebido. É essencial que os profissionais do setor estejam cientes de que cada interação é uma oportunidade para criar uma conexão emocional com o cliente, o que pode resultar em fidelização e recomendações.

Primeiramente, a formação e o treinamento da equipe são fundamentais para garantir que os colaboradores entendam a importância de suas atitudes e comportamentos. Um atendimento eficaz requer habilidades interpessoais que incluam empatia, escuta ativa e comunicação clara. Quando os funcionários são treinados para reconhecer e responder às emoções dos clientes, eles não apenas melhoram a experiência do consumidor, mas também contribuem para um ambiente de trabalho mais positivo e colaborativo. Isso resulta em funcionários mais motivados e engajados, que servem como embaixadores da marca da empresa.

A empatia é uma habilidade central nas práticas de atendimento. Ao enfrentar desafios, como atrasos, erros ou insatisfações, um funcionário que



demonstra compreensão e se coloca no lugar do cliente pode transformar uma experiência negativa em uma positiva. Quando os clientes sentem que seus problemas são levados a sério, é mais provável que eles voltem a utilizar os serviços e recomendem a empresa a outras pessoas. Exemplos de como a empatia pode ser aplicada incluem desde simples gestos, como um sorriso acolhedor, até a disposição para oferecer soluções personalizadas que atendam às necessidades individuais do cliente.

Além disso, a cultura organizacional do estabelecimento tem um impacto profundo nas práticas de atendimento. Uma cultura que valoriza as relações interpessoais e a excelência no atendimento não só molda o comportamento dos funcionários, mas também estabelece expectativas claras para o atendimento ao cliente. Isso se reflete na forma como os colaboradores se relacionam uns com os outros, o que, por sua vez, influencia diretamente a qualidade do serviço prestado aos consumidores. Quando existe um bom clima organizacional, a motivação dos empregados aumenta, levando a um atendimento mais genuíno e satisfatório.

Outro aspecto importante das práticas de atendimento é a personalização da experiência do cliente. Cada turista ou hóspede é único, e entender suas preferências e expectativas pode fazer uma grande diferença na sua experiência. Isso não significa apenas lembrar do nome do cliente, mas também estar atento a detalhes que possam fazer o cliente se sentir especial e



valorizado. Mantendo registros sobre as preferências dos clientes, como atividades que eles gostaram em visitas anteriores, as empresas podem adaptar seus serviços e sugestões, criando uma experiência mais rica e memorável.

As relações interpessoais não se limitam apenas à interação entre o funcionário e o cliente. As interações entre os membros da equipe também são vitais. Uma equipe coesa e colaborativa pode superar desafios de maneira mais eficaz e oferecer um atendimento de qualidade superior. Quando os colaboradores se sentem apoiados e respeitados, eles tendem a transmitir esse sentimento aos clientes, criando uma atmosfera de confiança e satisfação que é percebida por todos que entram em contato com a organização.

Em suma, as práticas de atendimento e relações interpessoais no setor de turismo e hotelaria são fundamentais para criar experiências memoráveis para os clientes. A combinação de empatia, treinamento adequado, cultura organizacional e personalização do atendimento não apenas melhora a satisfação do cliente, mas também contribui para a construção de uma reputação sólida e sustentável para os negócios no setor.

Mais livros gratuitos no Bookey



Digitalizar para baixar

6. Desafios e Tendências Futuras na Psicologia dos Serviços

A Psicologia dos Serviços, especialmente no âmbito do turismo e hotelaria, enfrenta uma série de desafios que refletem as mudanças rápidas nas dinâmicas de consumo e nas expectativas dos clientes. Um dos principais desafios é a adaptação dos serviços às novas necessidades dos consumidores, que se tornaram mais exigentes e informados com o acesso à tecnologia e às mídias sociais. Os clientes atuais não se contentam apenas com um bom atendimento; eles enfatizam a personalização, a exclusividade e a autenticidade nas experiências oferecidas. Assim, as empresas devem se esforçar para entender melhor o perfil de seu público-alvo, utilizando ferramentas que integrem dados para prever comportamentos e personalizar serviços de forma eficaz.

Outro desafio significativo é a gestão das emoções dos consumidores. À medida que as interações se tornam mais digitalizadas, manter uma conexão emocional com os clientes torna-se um aspecto crítico. As empresas precisam focar não apenas em atender às necessidades funcionais, mas também em criar experiências emocionais memoráveis. Isso exige um treinamento adequado da equipe para que os colaboradores possam transmitir empatia e compaixão, características que são fundamentais para o sucesso na indústria de serviços.



Além disso, o impacto da tecnologia na psicologia dos serviços é inegável. O uso de inteligência artificial, chatbots e outras inovações tecnológicas transforma a forma como os serviços são prestados e como as interações ocorrem. As empresas devem estar atentas ao equilíbrio entre tecnologia e interações humanas, garantindo que as ferramentas tecnológicas complementem, em vez de substituir, a experiência do cliente. O uso excessivo da tecnologia pode levar à desumanização do atendimento, o que pode afastar clientes que buscam conexões humanas.

Em relação às tendências futuras, observa-se um aumento crescente na valorização da sustentabilidade e da responsabilidade social. Os consumidores estão se tornando mais conscientes de questões ambientais e sociais e esperam que as empresas de turismo e hotelaria adotem práticas que respeitem o meio ambiente e promovam uma contribuição positiva para as comunidades locais. Isso implica que os serviços não apenas atendam às expectativas de qualidade, mas também ajam de forma proativa nas questões socioambientais.

Outra tendência emergente é o foco na saúde mental e bem-estar dos consumidores. Após a pandemia de COVID-19, muitos viajantes estão buscando experiências que promovam relaxamento, meditação e desconexão da rotina diária. Os serviços de turismo e hotelaria que se adaptarem a essa nova demanda, oferecendo pacotes que priorizem o cuidado com a saúde



emocional, poderão se destacar e proporcionar experiências verdadeiramente transformadoras.

Por fim, as pesquisas no campo da psicologia dos serviços precisam se intensificar e diversificar para acompanhar essas mudanças. É essencial ampliar os estudos sobre comportamento do consumidor, implementar métodos de análise que integrem a neurociência e psicologia social, e buscar inovação nas formas de atender e encantar os clientes. A formação contínua dos profissionais da área também será crucial para que eles possam se adaptar rapidamente às novas realidades do mercado.

Em resumo, a Psicologia dos Serviços no contexto do turismo e hotelaria está diante de um cenário dinâmico, repleto de desafios e oportunidades. Compreender essas nuances é fundamental para as empresas que buscam não apenas sobrevivência, mas também liderança em um mercado cada vez mais competitivo.

Mais livros gratuitos no Bookey



Digitalizar para baixar

5 citações chave de Psicologia Dos Serviços Em Turismo E Hotelaria, A

1. A psicologia dos serviços é fundamental para entender o comportamento dos clientes e suas expectativas durante a experiência turística.
2. No setor de turismo e hotelaria, a qualidade do serviço pode ser um diferencial competitivo crucial.
3. A formação de equipes motivadas e treinadas é essencial para a criação de experiências positivas para os hóspedes.
4. As emoções do consumidor influenciam diretamente a sua percepção sobre o serviço recebido e a sua intenção de retorno.
5. Satisfação do cliente não é apenas atender suas necessidades, mas surpreendê-lo de maneiras que vão além das suas expectativas.





Digitalizar para baixar



Bookey APP

Mais de 1000 resumos de livros para fortalecer sua mente

Mais de 1M de citações para motivar sua alma

Clipes de ideias de 3 minutos

Acelere seu progresso

Evitar Críticas em Relacionamentos Interpessoais

Criticar os outros apenas provoca resistência e prejudica a autoestima deles, despertando ressentimento ao invés de resolver problemas. Lembre-se de que qualquer tolo pode criticar, mas é preciso caráter e autocontrole para ser compreensivo e perdoar.

Exemplo(s) ▶

Como Fazer Amigos e Influenciar Pessoas

Mantenha a Sequência

Desafio de crescimento de 21 dias

Desafio de Crescimento Pessoal de 21 Dias

Meta diária: 0/5 min
Leia ou ouça para atingir sua meta

1	2	3	4	5
6	7	8	9	10
11	12	13	14	15
16	17	18	19	20

DIA 21
Obter recompensa do desafio

0 vezes
Você completou

Descobrir Biblioteca Eu

Escolha sua área de foco

Quais são seus objetivos de leitura?

Escolha de 1 a 3 objetivos

- Ser uma pessoa eficaz
- Ser um pai melhor
- Ser feliz
- Melhorar habilidades sociais
- Abrir a mente com novos conheci...
- Ganhar mais dinheiro
- Ser saudável

Continuar