FILIADA À FACESP
ASSOCIAÇÃO COMERCIAL
ACIA SÃO ROQUE

ACIA INFORMATIVO

ANO VII
AGOSTO / 2007

CURSOS MOVIMENTAM A ASSOCIAÇÃO COMERCIAL NO 1º SEMESTRE DE 2007

TÉCNICAS BÁSICAS DE MAQUIAGEM NA PRODUÇÃO PESSOAL / SENAC

BARTENDER FREESTYLE / SENAC

TÉCNICAS DE CHEFIA E LIDERANÇA / SENAC

A ARTE DE ENCANTAR O CLIENTE / SENAC

CURSO MOSAICO EM CASCALHO

VENDAS NO BALCÃO: SUA EMPRESA DE PORTAS ABERTAS PARA O LUCRO / SEBRAE

É A PARCERIA SEBRAE/SENAC/ASSOCIAÇÃO COMERCIAL TRAZENDO BENEFÍCIOS À VOCÊ E SEUS FUNCIONÁRIOS.

ACIA SOCIAL

Aconteceu em Sorocaba no início do mês de julho / 2007 a cerimônia de posse do novo gerente Senac Sorocaba.
Na foto, Fernando Sorans, Presidente do Sincomércio Sorocaba, Leopoldo Siebert, ex-gerente Senac / Sorocaba, João Henrique de Freitas Alves, atual gerente Senac / Sorocaba, Antonio Di Girolamo, Presidente da Associação Comercial e Sincomércio São Roque.

16 DE JULHO: DIA DO COMERCIANTE E BATE-PAPO COM O PREFEITO E COQUETEL

A GENTILEZA NO AMBIENTE DE TRABALHO

Prof. Luiz Marins

A maneira mais prática e imediata de melhorarmos o nosso ambiente de trabalho é desenvolver nas pessoas a gentileza. Sei que o leitor pode achar isso uma grande bobagem. Mas não é. Se as pessoas forem mais gentis umas com as outras, menos agressivas e adotarem comportamentos mais civilizados, a qualidade de vida no ambiente de trabalho melhorará muito.
Vejo empresas em que os colaboradores não se respeitam. Gritam uns com os outros. Falam mal de clientes, fornecedores e mesmo das chefias. Não cuidam da limpeza dos sanitários. A copa é suja e mal arrumada. As mesas entulhadas. A gentileza, tomada em seu sentido mais amplo, significa respeito às pessoas, não só no modo de falar e agir, mas no cuidado com o ambiente. Num ambiente desprovido de gentileza, não pode haver prazer no trabalho. E trabalhar sem prazer é uma semi-escravidão. Chefes gritam com subordinados. Subordinados respondem com palavras e gestos obscenos. A falta de respeito parece ter tomado conta de muitas empresas. O ambiente fica carregado do mau humor próprio das pessoas mal educadas.
Se sua empresa encontra-se nessa situação ou a caminho dela, é preciso, com urgência reverter esse quadro, antes que seja tarde demais. Quando discuto isso com alguns empresários, diretores, chefes e colaboradores, eles me dizem "aqui nesta empresa não

Associação Comercial de São Roque

Presidente: **Antonio Di Girolamo** - Santa Rosa Magazine
Vice-Presidente: **Hamilton L. Benedito** - Lojas Cem
Tesoureiro: **Jonas de Souza** - Ferso Jóias
2º Tesoureiro: **Antonio Gaspar Fernandes** - Camarada Embalagens
1º Secretário: **Júlio B. de Moraes** - Casa Nastri Calçados
2º Secretário: **Rodolfo A. Salvetti Filho** - Casa Paratodos
Conselho Consultivo:
Antonio Carlos Panzarini - Kanela Mat. Const.
Edson de Moraes Filho - Villa do Sapato
Luis Carlos França - Café Requinte
Marcelo Zavarizi - CZ Supermercado
Osmar H. Villaça Boccato - Jornal e Gráfica O Democrata
Rodolfo de Lucca Jr. - Posto do Rodolfo
Roque G. Rodrigues - Foto Studio São Roque
Sandro R. Matias - S.R. Água
Soraia A. Smidi - Papelaria Silva
Sueli Parisi Rolim - Doce Gula
Sylvio J. Agostinho - Farmácia São José
Conselho Fiscal:
Harim Sampaio D'Oliveira - Auto Escola Brasil
João Carlos Malandrim - Lojas Malandrim
Vasco Barioni - Casa Verani

Expediente:

há solução". É preciso não acreditar nisso e buscar rapidamente o caminho da gentileza, do respeito, da educação, da limpeza, da ordem, da estética, pois são esses os símbolos da civilização e temos que desenvolver empresas civilizadas e não rudes, grossas, desprovidas de qualquer respeito aos colaboradores, fornecedores e clientes. Não conheço nenhum ser humano, por mais pobre e simples que seja, que não queira ser bem tratado; que não goste de ser alvo de gentilezas, de um simples **"obrigado"**, **"por favor"**, **"desculpe-me"** ou **"com licença"**. Por mais rude que seja uma pessoa, ela se curvará, no mais íntimo de seu ser, a pessoas educadas, polidas, gentis.
Uma empresa gentil atrai e fideliza clientes. Uma empresa gentil atrai e retém os melhores talentos. Uma empresa gentil aproxima fornecedores de qualidade. Experimente e verá!
Faça em sua empresa um grande esforço para disseminar a idéia da gentileza entre as pessoas. *Pense nisso. Sucesso!*

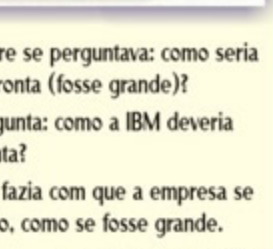
Boletim Informativo Associação Comercial São Roque
Edição nº 38 - Publicação Bimestral
Projeto Gráfico: Gráfica O Democrata
Propaganda / Marketing: Sylviane M. Judica

Acesse o site:
www.aciasaoroque.com.br
e envie suas sugestões,
opiniões e críticas.

NEGÓCIOS

OS TRÊS LEÕES

Numa determinada floresta havia três leões. Um dia, o macaco representante eleito dos animais súditos fez uma reunião com toda a bicharada da floresta e disse:
- Nós, os animais, sabemos que o leão é o rei dos animais, mas há uma dúvida no ar - existem três leões fortes. Ora, a qual deles nós devemos prestar homenagem? Quem, dentre eles, deverá ser o nosso rei?
Os três leões souberam da reunião e comentaram entre si:
- É verdade, a preocupação da bicharada faz sentido, uma floresta não pode ter três reis. Precisamos saber qual de nós será o escolhido. Mas como descobrir?
Essa era a grande questão. Lutar entre si, eles não queriam, pois eram muito amigos. O impasse estava formado. De novo, todos os animais se reuniram para discutir uma solução para o caso.
Depois de usarem técnicas de reuniões do tipo brainstorming, etc. eles tiveram uma idéia excelente. O macaco se encontrou com os três felinos e contou o que eles decidiram:
- Bem, senhores leões, encontramos uma solução desafiadora para o problema. A solução está na Montanha Difícil.
- Montanha Difícil? Como assim?
- É simples, ponderou o macaco.
Decidimos que vocês três deverão escalar a Montanha Difícil. O que atingir o pico primeiro será consagrado o rei dos reis. A Montanha Difícil era a mais alta entre todas naquela imensa floresta. O desafio foi aceito.
No dia combinado, milhares de animais cercaram a Montanha para assistir à grande escalada. O primeiro tentou. Não conseguiu. Foi derrotado. O segundo tentou. Não conseguiu. Foi derrotado. O terceiro tentou. Não conseguiu. Foi derrotado. Os animais estavam curiosos e impacientes, afinal, qual deles seria o rei, uma vez que os três foram derrotados?
Foi nesse momento que uma águia sábia, idosa na idade e grande em sabedoria, pediu a palavra:
- Eu sei quem deve ser o rei !!!
Todos os animais fizeram um silêncio de grande expectativa.
- A senhora sabe, mas como?
Perguntaram à águia.
- É simples, disse a sábia águia. Eu estava voando entre eles, bem de perto e, quando eles voltaram fracassados para o vale, eu escutei o que cada um deles disse para a montanha.



O primeiro leão disse: Montanha, você me venceu!
O segundo leão disse: Montanha, você me venceu!
O terceiro leão também disse: Montanha, você me venceu, por enquanto! Mas você, Montanha, já atingiu seu tamanho final, e eu ainda estou crescendo.
- A diferença, completou a águia, é que o terceiro leão teve uma atitude de vencedor diante da derrota, e quem pensa assim é maior que seu problema e é rei de si mesmo, está preparado para ser rei dos outros.
Os animais da floresta aplaudiram entusiasticamente o terceiro leão, que foi coroado rei entre os reis.

Gostaria de usar esta fábula para falar, em especial, para dois tipos de empresários

O Primeiro é aquele que costuma se definir como "pequeno empresário" e o segundo é o que desanima ao se defrontar com a concorrência cada vez mais agressiva. Na fábula, os dois primeiros leões se comportaram como estes empresários acima. Desistiram definitivamente de escalar a montanha e, conseqüentemente, de ser o rei da floresta.
Já o terceiro, mesmo não conseguindo, enfrentou a situação como um desafio. Ele ainda poderia crescer e um dia derrotar a montanha.

Empresários que agem como este leão são aqueles que ainda alcançarão o sucesso. Vêem a concorrência como um desafio, aprendem com ela o que é positivo, mas, principalmente, sabem no que podem ser diferentes e, com isso, continuam a crescer.

Quem se considera como "pequeno empresário" pode estar, inconscientemente, abrindo mão do crescimento.

Para este empresário, sugiro uma mudança de atitude. Passe a pensar como um empresário que está em processo de desenvolvimento e crescimento.

Naturalmente que esta mudança não pode ficar apenas no pensamento. É preciso agir como o proprietário de uma grande empresa.

O primeiro ponto implica em definir seus objetivos de médio e longo prazos. Muitos empresários acham que não adianta defini-los devido a constantes mudanças do mercado. Mas o que deve ocorrer é exatamente o contrário. Flexibilidade é essencial, mas os objetivos devem existir, do contrário ele apenas reagirá às situações, quando o que ele deve fazer é usar estas mudanças para manter-se no rumo em direção às suas metas.

Além disso, metas e objetivos são os estímulos para qualquer atividade humana. São as forças que nos motivam para o aperfeiçoamento e para a vida. Como o terceiro leão da nossa fábula.

Tom Watson, o fundador da IBM, costumava dizer que o sucesso de sua empresa devia-se a uma regra com três pontos:

1 Desde o início ele sempre se perguntava: como seria a IBM, quando estivesse pronta (fosse grande)?

2 Aí vinha a segunda pergunta: como a IBM deveria agir quando estivesse pronta?

3 Conseqüentemente, ele fazia com que a empresa se comportasse, desde o início, como se fosse grande.

Américo José da Silva Filho
www.atcotc.com.br
E-mail: américo@atcotc.com.br
Revista ABC Farma

CURSOS 2007

FORMAÇÃO DE OPERADORES
DE TELEMARKETING / SENAC

QUALIDADE MÁXIMA DE
ATENDIMENTO AO CLIENTE / SEBRAE

VENDAS EXTERNAS:
É VISITANDO
QUE SE VENDE / SEBRAE

VENDAS

6 segredos para acalmar um cliente irado

Segredo 1

ESCUTE

Preste muita atenção quando estiver falando, mantenha e mostre seu interesse.

DEMONSTRE EMPATIA

Coloque-se no lugar do Cliente e perceba o que realmente o está aborrecendo.

Segredo 2

Segredo 3

FAÇA PERGUNTAS

De forma amadurecida, para levantar os fatos reais e que exijam respostas reflexivas do Cliente.

REPITA

Mostre ao Cliente seu ponto-de-vista sobre o problema e sugira alternativas para as suas preocupações.

Segredo 4

Segredo 5

DESCULPE-SE

Você precisa saber que não é o "alvo", pois ele vai entender que o seu interesse é ajudá-lo.

SOLUCIONE O PROBLEMA

Veja quais são as soluções que satisfaçam o cliente ou encontre alguém que possa fazer isso, rápido.

Segredo 6