EMPRESAS DE SUCESSO:

0 que fazem?

Escrito por Luiz Marins

chama a atenção é como no mundo de hoje, extremamente competitivo, há empresas que vencem os desafios e empresas que sucumbem frente à concorrência. Analisando o que fazem as empresas de sucesso, podemos enumerar algumas coisas fundamentais que elas fazem:

Não perguntam o que seus clientes querem - surpreendem seus clientes!

Uma das coisas que temos que lembrar é que as empresas de sucesso não ficam perguntando o que seus clientes desejam. Nem sempre os clientes sabem o que querem. As empresas é que têm a obrigação de ouvindo o mercado desenvolver produtos e serviços que vão surpreender seus clientes, encantar seus clientes. Se você ficar perguntando o que seu cliente quer, com certeza aparecerá alguém que irá surpreender o seu cliente e tomá-lo de sua empresa.

Entendem que prestação de serviços é o novo nome do jogo.

Essas empresas entendem que de nada adianta você ter o procedimentos que todos co- sucesso. Assim, pagar em dia; deste novo século.

Uma das coisas que mais nos "melhor produto" ou o "maior estoque". O importante é ter "o melhor serviço". Assim, por exemplo, num supermercado de nada adianta ter as gondolas cheias e bem apresentadas se a cliente demorar 50 minutos para sair no check out. De nada adianta ter tudo perfeito se a empresa não for ágil no trocar produtos com defeito e não se comprometer com a solução dos problemas dos clientes.

> Sabem que o maior capital de uma empresa é o "capital humano".

Assim, essas empresas treinam, treinam e treinam seus funcionários e fazem com que eles tenham empatia com os clientes (isto é – coloquem-se no lugar do cliente) quando com eles se relacionam. De nada adianta ter uma empresa muito bem apresentada, com instalações perfeitas, se as pessoas que compõem a empresa não surpreenderem seus clientes.

Sabem que é preciso ter consistência e constância nos serviços.

Isto quer dizer que as empresas de sucesso têm normas e

nhecem e utilizam. São empre- respeitar contratos; respeitar sas que hoje, amanhã e depois prestam serviços de qualidade. O que mais irrita um consumidor é ver que a empresa é inconsistente - hoje faz de uma maneira, amanhã de outra, depois de outra mudando políticas a cada instante. Isso é muito comum num restaurante onde você vai hoje e a comida é boa, amanhã ruim, depois mais ou menos, e assim por diante. A consistência é fundamental e para isso são necessários procedimentos constantes que todos conheçam e obedeçam.

Têm excelente relacionamento com fornecedo-

Empresas de sucesso sabem da importância de um bom relacionamento com fornecedores. Empresas que não cultivam bom relacionamento com fornecedores não podem ter pedidos é fundamental.

Relacionam-se bem com a comunidade.

Essas empresas de sucesso compreendem a importância de ter uma boa imagem na comunidade. Assim, participam de programas sociais e culturais e estão sempre presentes na comunidade.

Estes seis fatores são alguns dos que mais nos têm chamado a atenção. É claro que existem outros que fazem o sucesso das empresas que precisam competir no mundo globalizado de hoje. As empresas têm que mudar. Mudar ou Morrer. A competição será a cada dia mais acirrada e a globalização um fato irreversível. Só mesmo com muita garra e competência e fazendo as coisas certas, poderá a empresa vencer os desafios

.....informativo 🗛

10 PECADOS CORPORATIVOS: coisas que quase todo mundo faz, e continuará a fazer mas não deveria



 Passar por cima do chefe: Realizar uma tarefa para o diretor da empre sa sem avisar o próprio chefe revela desobediência à hierarquia e falta de profis-



Relacionar educação e simpatia com poder: Dispensar tratamento diferenciado a cada funcionário da empresa, aumentando a gentileza e a simpatia proporcionalmente ao poder do outro, é sinal evidente de interesse;



 Intimidade no escritório: Apelidos e brincadeiras pessoais são incompatíveis com o ambiente de trabalho, seja entre colegas, seja na relação chefesubordinado:



 Mania de tocar nos outros: É muito inconveniente qualquer tipo de contato físico, até mesmo segurar o braço do interlocutor. A informalidade pode atingir níveis extremos, como massagem nos ombros e carinho na barriga de gestantes:



 Ser funcionário livro-aberto: Deve-se resistir à tentação de contar a mais recente discussão familiar ou amorosa. É uma superposição descabida entre vida pessoal e trabalho



 Brincar com pedidos de promoção: Comentários como "Viu meu relatório, chefe? Não acha que eu mereço um aumento?" só causam constrangi-



Tornar pública a insatisfação: Registrar queixas em e-mails, programas de conversa instantânea, Twitter, Orkut, Facebook é inaceitável. Além de torar pública a reclamação, o funcionário produz provas contra si mesmo:



Excesso de sensualidade: Usar a beleza ou o charme para conquistar favores ou benefícios na empresa é antiético;



Demonstrações de carinho entre casais: Qualquer manifestação de afeto é inadmissível num ambiente profissional. Pior ainda é fazer comentários sobre assuntos da intimidade do companheiro;



 Chorar no trabalho: Chorar no banheiro é tão ruim quanto fazê-lo em público. Evidentemente, todos vão perceber a demonstração de descontrole. É melhor sair, dar uma volta e não envolver outros funcionários em seu problema.





OBSERVE - Procure andar mais com quem foca o futuro. Veja como é o mundo deles. É preciso ter um exemplo próximo de alguém que cumpra metas, para acreditar que é possível.

INVERTA - Reordene sua caixa de entrada de e-mails para que os mais antigos fiquem no topo da lista. Resolver o passado libera o futuro. Aliás, isso vale para muito mais coisas além de e-mail.

DISTRAIA-SE - Não precisa de punição quando estiver com a cabeça em outra coisa: vagabundagem mental é essencial para o processo criativo. Um minuto de distração pode inspirar horas de foco.

CRONOMETRE - Subestimamos o tempo das tarefas, seia por ignorar a duração delas no passado, seja por não prever imprevistos. Descubra o tempo que as coisas duram para se planeiar direito.

EVITE - Aprenda a dizer "não" - saber o que não fazer é tão importante quanto saber o que fazer. Tempo é precioso: dê um pouco a si mesmo.

PARE – Agende blocos de tempo apenas para pensar sobre seus dilemas - um momento sem TV, computador ou telefone, só com você. Se quiser, pode chamar de meditação.

SEPARE - Multitasking é mito: até computador derrapa para fazer tarefas simultâneas. Se não for algo mais simples, como lavar louça e ouvir música, melhor fazer uma de cada vez.

ALISTE-SE – O ideal é fazer listas que você possa cumprir em um dia – uma semana já é muito tempo. Nunca coloque tarefas vagas: quanto mais específico, melhor.

CUIDE-SE - Exercício e dieta balanceada não aceleram só o metabolismo - eles aumentam seu foco e sua concentração, permitindo a você fazer seu trabalho em menos tempo.

informativo ACIA.....pag.

VENDAS

AS CORES QUE INFLUENCIAM NAS VENDAS

sa internacional de

principal para comprá-lo. Por

Amarelo

Vermelho

mestudos estatisticos, analisou recentemente como as cores influenciam a decisão de compra do cliente. Em linhas gerais, 93% dos consumidores sentem atraídos pela aparência visual do produto, 6% aprecia a textura e apenas 1% dá importância ao aroma.

O que influencia a compra

Além disso, 85% dos clientes pesquisados afirmam que

outro tado, a cor aumenta igualmente o reconhecimento de uma marca na ordem dos 80%, algo intimamente relacionado com a confiança dos clientes.

> Laranja Cor forte, utilizada para chamar a atenção.

Rosa Romântico e feminino, utilizado para destacar artigos femininos.

e juventude, sendo

utilizado para

destacar pequenos

itens na loja.

Preto Cor elegante, frequentemente relacionada com artigos de luxo.

cor oa energia,

emoções.

aumenta a frequência processam com maior cardíaca e utiliza-se facilidade e que se associa com a saúde e

> Rохо Difunde tranquilidade e calma, sendo uma boa opção para gabinetes de consultas.

Pessoas que nos desafiam e nos mantêm vivas...

eia esta parábola e faça uma análise de como são importantes as pessoas que mantêm nossos neurô nios funcionando e nossa energia em alta:

"Havia um sábio reverenciado pelo povo como homem de Deus. Nem um dia se passava sem que uma multidão se postasse à sua porta buscando os conselhos, a cura ou a bênção do santo homem. Cada vez que o sábio falava, as pessoas ouviam atentamente tudo o que ele dizia, bebendo suas palavras.

Entretanto, havia na plateia um sujeito desagradável, que não perdia a oportunidade de contradizer o mestre. Notava as fraquezas do sábio e caçoava de seus defeitos, para a consternação dos discipulos, que começaram a considerá-lo o diabo em vida.

Bern, um dia o 'diabo' ficou doente e morreu. Todos suspiraram de alivio. Exteriormente, mantiveram a apropriada aparência solene, mas no coração estavam alegres, pois as palestras inspiradas do mestre não mais seriam interrompidas, nem seu comportamento criticado por aquele herege desrespeitoso.

Por isso as pessoas ficaram surpresas ao ver o mestre mergulhado em genuina tristeza no funeral de seu maior critico

Quando, mais tarde, um discipulo perguntou-lhe se lamentava o destino eterno do morto, ele disse: Não, não. Por que deveria lamentar nosso amigo que agora está no céu? Era por mim mesmo que eu lamentava. O homem, afinal, era o único amigo que eu tinha. Agora estou cercado de pessoas que me reverenciam. Ele era o único que me desafiava. Com sua partida, temo parar de crescer".



rentes, de clientes exigentes, de sócios críticos, porém são essas pessoas que avivam nossas vidas, que nos fazem pensar, movimentar, fazer coisas diferentes, enfim, crescermos e assim, podemos ter a possibilidade de a cada dia nos tornarmos melhores.

Fonte: Fábrica de Empreended

ASSOCIAÇÃO COMERCIAL DE SÃO ROQUE

Ano XI | Tiragem: 1200 exemplares | Projeto Gráfico: Claudio Donizett | Propaganda e Marketing: Silviane Júdica

.....informativo ACIA



Acompanhamento

Elaborar um plano de melhoria de performance é uma forma de evitar insatisfações com a função e estimular o profissional a buscar melhorias. Consiste em um documento redigido pelo funcionário e seu superior imediato, cujo objetivo é estabelecer um roteiro de atividades bem definidas, com prazos e métodos de avaliação, tanto em aspectos comportamentais como técnicos. Nesse momento o funcionário tem a oportunidade de falar de sua expectativa de desenvol-

vimento e os resultados que apresentou, enquanto o líder expôe o que vislumbra para o profissional, suas qualidades e pontos a serem aperfeiçoados.

Autoconhecimento Ninguém melhor que o próprio funcionário para saber o que o agrada e estabelecer objetivos de carreira. Contudo, as dúvidas durante o percurso são inevitáveis. Nesse momento, os profissionais de recursos humanos podem prestar um valioso auxílio com consultorias, mesmo que informais. Além de

MOTIVAÇÃO

DIVERSOS FATORES são importantes para que o profissional se sinta motivado. Veja os principais:

funcionários, estão familiarizados com a cultura da empresa. Podem ajudar o funcionário a conhecer melhor o perfil de seu cargo, os fatores que deverão ser desenvolvidos, suas tendências e necessidades de treinamento.

Informação

Mantenha os funcionários Participação inseridos na realidade da empresa se quiser uma real parceria com eles. Comunique fatos relevantes e alterações ou novas linhas de atuação, seja por meio de comunicados for-

estar acessível a todos os mais ou de seus superiores imediatos. Descobrirem pela imprensa o que se passa dentro do próprio ambiente de trabalho cria desconfiança e definitivamente não fará com que se sintam parte do negócio. Melhor que fiquem com a versão da empresa que a de terceiros.

Democratizar informações e dar o direito de opinar sobre questões da empresa é um excelente método para mobilizar os funcionários a contribuírem pelas causas da companhia. Crie comi-

tês de funcionários para discussão e deliberação sobre quaisquer focos de interesse relacionados ao ambiente de trabalho (alternativas para melhorias nos processos, na rotina, redução de custos, na simplificação de tarefas). Mas deve haver autonomia, e não vale destacar um gerente para monitorá-los. Em última análise, o que é bom para a empresa deve ser bom para os funcionários também, e vice-versa. O mesmo princípio não deixa de ser válido quando a empresa conquista bons resultados financeiros

CLUBE DE DESCONTO ACIA

ACADEMIAS

MILLENIUM ACADEMY on de desconto na mensalidad para associados e funcionários Av. Santa Rita, 45 - São Roque Centro Comercial Cidade Tel. 4784-1760

FISIOMED FISIOTERAPIA

20% desc. na avaliação do PMS - 10% desc. nas mensalidades até o
vencimento - 10% desc. nas sessões
de fisioterapia, RPG, pilates e estética
(drenagem e massagem)
Av. Bandeirantes, 224 - São Roque
Tel. 4712-9424

IMPRESSÃO MI BALÕES DECORATIVOS

20% de desconto nos serviços de ofuró Associados e funcionários Tel. 4784-3488 - Rua Prof. Joaquim de Oliveira, 116 - São Roque

S.O.S. ANIMAL 10% de desconto em produtos anti-pulga, anti-carrapato, vermifugos e produtos de higiene - Rua Sotero de Souza, 425 Tel. 4712-6129 - São Roque

CLUBE GRÊMIO UNIÃO SANROQUENSE

Isenção do valor do título para associados R. José Bonifácio de Andrada e Silva, 452 São Roque - Tel. 4712-2088

INGLÉS
FISK (Unidade Franqueada São Róque)
20% de desconto na mensalidade e
material divididos em 4 pagamentos.
Para comerciantes e funcionários.
Praça da Matriz, 66 - Centro - São Roque
Tel, 4784-6844

PREPARA CURSOS **PROFISSIONALIZANTES** Associados e funcionários Cursos Profissionalizantes

20% de desc. Rua Rui Barbosa, 225 - Sobreloja São Roque - Tel. 4712-7984

DR. RIOVALDO CASTELANI DRA. ANA CAROLINA D. CASTELANI 10% de desconto - exceto prótese e implantes Associados e funcionarios

Av. Tiradentes, 491 São Roque - Tel. 4712-3601

DR. CELSO DOS SANTOS ABREU

10% de desconto - exceto próteses -Associados e funcionários Rua Cap. José Vicente de Moraes, 37 São Roque - Tel. 4784-1340

DRA. JULIE L. D. M. RABELO NEVES 20% de descento por trata R. José Bonifácio de A. Silva, 501 São Roque - Tel. 4712-4053

DR. GUSTAVO CARVALHO ROSA 10% de desconto nos implantes odontológicos - Associados e funcionários Rua Dr. Stevaux, 25 Centro - São Roque - Tel. 4712-6904

CLÍNICA DENTÁRIA RODOVIÁRIA

15% de desconto em tratamentos e implantes (exceto ortodontia e prótese) -Associados e funcionários Tel. 4784-5013 - Av. Aracal, 26 Sala 8 - São Roque (ao lado da Rodoviária)

INFORMÁTICA
CTI - Informática e Inglés
Isenção de Matricula - 15% de desconto nas
mensaldades para informática e idiomas
Associados, funcionários e dependentes
Rua Rui Barbosa, 519 - Centro
Tel. 4712-9720