

Saiba mais sobre o SRC

A solução que vai diminuir a inadimplência em sua empresa

SRC - Serviço de Recuperação de Crédito

Visando agilidade e diminuição de perdas nos processos de cobrança, a Associação Comercial de São Roque acaba de criar o SRC - Serviço de Recuperação de Crédito, que vai oferecer aos associados mais facilidade para o recebimento de suas dívidas. Atuando como intermediador entre o devedor e o credor, a ACIA São Roque realizará as cobranças em nome das empresas que aderirem ao serviço. Nesta primeira etapa, no momento em que uma consulta for realizada no balcão da Associação Comercial e o cliente for comprovado como "negativado", ele será convidado a conhecer o SRC e renegociar suas

dívidas com todas as empresas onde estiver inadimplente; numa segunda etapa, faremos contato com os inadimplentes via telefone e mala-direta.

Para isso é muito importante que tenhamos o maior número de empresas aderentes ao programa, já que assim o devedor ficará convencido de que é vantajoso e prático quitar suas dívidas em uma só negociação, e por fim, ter seu nome limpo na praça.

Tal serviço demonstra-se cada vez mais eficaz, principalmente diante da crescente alta da inadimplência e do aumento de consultas feitas no balcão da Associação Comercial de São Roque.



Quais as vantagens do SRC?

- Redução da inadimplência;
- Retorno dos clientes que deixaram de realizar suas compras em razão da inadimplência;
- Serviço de cobrança profissional e impessoal evitando o constrangimento do contato direto entre o credor e o devedor.

Quanto custa contratar o SRC?

O SRC retém apenas um percentual previamente acordado com o lojista do valor total do débito recebido, para cobrir custos operacionais.

Como fazer para utilizar o SRC?

Basta ser associado à Associação Comercial de São Roque e assinar o termo de adesão ao serviço!

SRC – Contrate agora mesmo!

Como conquistar e encantar clientes

Criar uma cultura de qualidade no atendimento

Todos na empresa devem entender que trabalham para o cliente, aquele que paga as contas, os salários e que é a razão da nossa existência. Devem entender que o cliente bem atendido volta sempre e que isto representa tudo que uma empresa deseja.

Comprometimento de cima para baixo e vice-versa

Diretores, gerentes e funcionários devem estar unidos no programa de atendimento a clientes. A diretoria decide implantar o programa de qualidade no atendimento e os funcionários transformam em realidade.



Delegação de poder

Dentro do bom senso todos devem ter autonomia para agir. Os funcionários devem ter liberdade de tomar decisões. Não precisam a todo instante procurar pelo gerente cada vez que um cliente precisa de algo diferente do comum. Mantenha as normas flexíveis, pois cada cliente é uma pessoa e cada situação difere da outra. É como se diz: "cada caso é um caso."

Treinamento

Treinar e retreinar este é o segredo do sucesso. Treinar através de cursos, e palestras. O treinamento deve ser regular. Pouco adianta treinar alguém agora e daqui a dois anos fazer um novo treinamento. As pessoas esquecem o que aprendem, novos procedimentos são adotados pela empresa, as mudanças são contínuas, por isto contínuo deve ser o treinamento. Funcionários devidamente treinados erram menos na fabricação de produtos e na prestação de serviços. Também ocorrem menos reclamações por parte dos clientes e todos ganham.

Informe o cliente

Mantenha o cliente informado de todas as políticas da empresa, lançamentos de produtos, inovações nos serviços. Promova cursos, palestras, oficinas, encontros informais, afim de educar o cliente. Muitos clientes fazem coisas erradas porque não sabem como lidar com o produto ou serviço. Veja o caso dos manuais de produtos, muitos deles são de difícil compreensão. O Cliente acaba usando de modo errado o produto, ocorrem problemas e as reclamações aparecem, tudo porque o cliente foi mal informado.

Mantenha porta aberta para as reclamações

Seja o advogado do cliente. Trate-o sempre com diplomacia, educação, mesmo que ele esteja irado. Um cliente que reclama quer ser ouvido. É preciso muito treinamento para lidar com reclamações. Pessoas que fazem contato direto com o cliente, precisam de treinamento especial, contínuo. Geralmente ficam estressadas e não conseguem aplicar seu melhor julgamento.

De nada adianta manter a porta aberta para reclamações se o pessoal que atende não está habilitado para lidar com situações embaraçosas.

Faça pesquisas para saber a opinião do cliente

Converse com o cliente, peça sugestões. Descubra o que os clientes querem, precisam, esperam e forneça a eles. Telefone para o cliente. Quando recebê-lo, convide-o para tomar um cafezinho e aos poucos vá extraindo as informações que precisa. As pessoas gostam de dar opiniões. O cliente ao perceber que está sendo valorizado continuará a fazer negócios com você e o recomendará aos amigos.

Tenha qualidade pessoal

É difícil imaginar uma empresa satisfazer as exigências de qualidade total nos serviços ou produtos, sem que tenha funcionários com alto padrão de qualidade pessoal. O que é qualidade pessoal? É o comprometimento da pessoa com padrões de comporta-

mento, hábitos, ações, pensamentos, relações interpessoais, sentimentos, comunicação, no mais alto nível. É a busca contínua da excelência. É querer melhorar sempre, a todo instante. A qualidade pessoal é a base para as outras qualidades: da equipe, do departamento, dos serviços, dos produtos, da empresa. Algumas empresas buscam a melhoria dos processos e sistemas, mas esquecem de incluir no plano estratégico treinar os funcionários para a qualidade pessoal a qual envolve: responsabilidade, iniciativa, organização, motivação, inteligência emocional, criatividade, ética, percepção, excelente apresentação pessoal e do local de trabalho, visão de futuro, empatia, coragem, auto-disciplina, autonomia, confiabilidade, cultura profissional, flexibilidade, disposição, zelo, dentre outros itens. Você deve conhecer pessoas que possuem excelente conhecimento técnico na sua área, mas são pessoas grossas ou não se comunicam direito, tem hábitos ruins, seu lado emocional vive "complicado", não são bons colegas, cooperam pouco, são egoístas. Falta-lhes qualidade pessoal.

Trabalhar em equipe

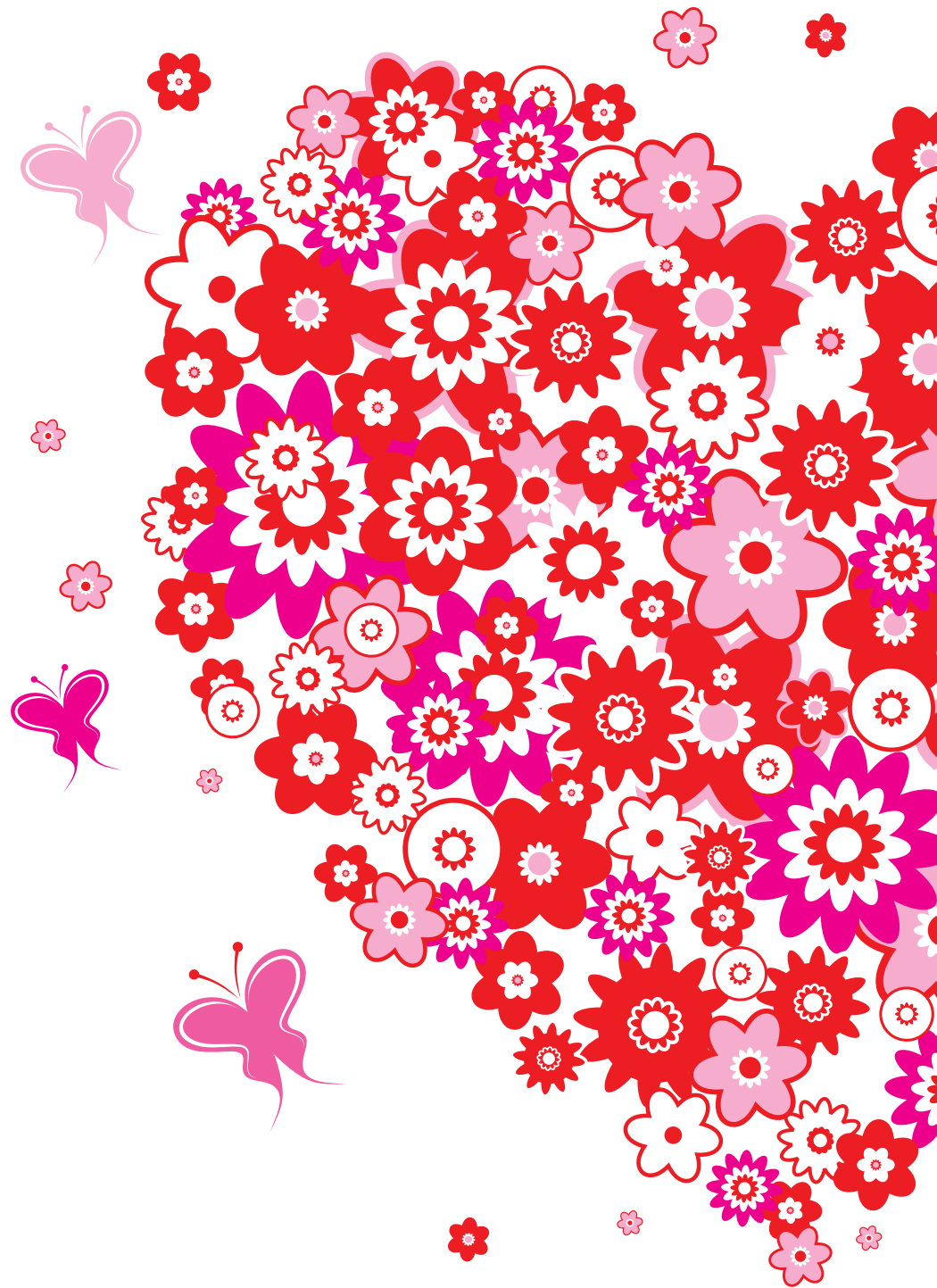
É impossível oferecer qualidade total sem o trabalho de equipe. Nas empresas é normal o trabalho de grupo, onde as pessoas trabalham sem necessariamente haver harmonia e objetivos comuns, claros, existem pessoas acomodadas, panelinhas, uns acusam outros, há pouco planejamento, falta de reuniões eficazes, comunicação ineficiente, chefes autoritários; nas equipes todos trabalham com dedicação, tem iniciativa, se comunicam bem, cooperam, planejam as atividades e metas em reuniões e há um líder democrático.

Promoção "Minha Mãe Merece" prêmios que vão realizar sonhos

A partir do dia 26 de abril, iniciamos a promoção do Dia das Mães.

Todas as empresas que aderiram a campanha de Natal/2012 vão receber gratuitamente cupons, cartazes, faixas de vitrine e ainda poderão sortear entre seus consumidores **10 VALE-COMPRAS de R\$1500,00**. A mídia da campanha estará em anúncios de jornais locais, outdoor, rádio, busdoor, carro de som volante e 30 mil folders. Mais uma vez, o objetivo da Associação Comercial é aumentar as vendas em eventos sazonais como o Dia das Mães, a mais importante data para os comerciantes depois do Natal.

O sorteio será realizado dia 14 de maio às 18h, na sede da ACIA - São Roque, e os ganhadores podem utilizar seu prêmio nas empresas participantes da promoção.



BOAS VENDAS!

Perdeu RG? Teve o CHEQUE furtado?

Ficar sem documentos, talão de cheque, celular ou cartões quase sempre causa grandes transtornos na vida das pessoas. Mas pode haver ainda mais dor de cabeça se o consumidor não souber o que fazer nessa hora. Um dos maiores aborrecimentos futuros é o envolvimento involuntário em fraudes – pode levar muito tempo até a pessoa prejudicada conseguir esclarecer a situação. A regra número um, dizem especialistas, é a agilidade. Quanto antes a pessoa informar o ocorrido aos órgãos competentes, mais fácil de resolver a questão. Nesta edição, o Diário do Comércio apresenta um guia para orientar os leitores sobre como proceder.

RG
Na perda ou roubo do seu RG deve-se registrar um Boletim de Ocorrência (BO) na delegacia de polícia mais próxima. Se for um furto, o BO pode ser feito por meio da Web, na Delegacia Eletrônica da secretaria (www.ssp.sp.gov.br). A emissão da segunda via do documento pode ser solicitada no Poupatempo e é gratuita para cidadãos que se declararem pobres; homens e mulheres acima de 65 anos e 60 anos. Confira outras exigências antes ir até o Poupatempo. Existem diferentes procedimentos para a segunda via como idade e estado onde o RG original foi emitido.

CPF
A segunda via pode ser solicitada e impressa no próprio site da Receita Federal (www.receita.fazenda.gov.br), consulta pública ou por meio do poupatempo.

Cheques
Para o cheque extraviado, a primeira providência a ser tomada é solicitar a sua sustação junto ao banco, informando os números de folhas envolvidas na ocorrência. O cliente tem 24 horas para entregar esse documento à sua instituição bancária.

CNH
A segunda via da CNH, no caso de perda, pode ser solicitada diretamente nos postos e no site do Detran-SP e no Poupatempo. Em linhas gerais, a carteira deve estar registrada no estado de São Paulo, o habilitado deve residir no município de registro, ter todos os documentos de comprovação pessoal e BO com registro de furto ou roubo.

Cartões
Comunicar imediatamente a instituição bancária e solicitar o bloqueio do plástico e anotar o protocolo de atendimento da hora e data da respectiva comunicação. Recomenda-se que se faça o BO, para se precaver de eventual uso do cartão em alguma ação criminal.

Fonte: Diário do Comércio

FIQUE SABENDO

Motivos da inadimplência

Através deste levantamento, no que diz respeito ao motivo da inadimplência, cerca de 47% declararam desemprego e 16% dos entrevistados tiveram descontrole nos gastos, como podemos conferir:

47% Desemprego; 1% Alguém da família ficou desempregado; 7% Doença na família; 16% Descontrole nos gastos; 6% Queda na

renda; 12% Emprestou o nome; 11% Outros.

Faixa etária
27% - 18 a 28 anos; 24% - 40 a 50 anos; 6% - 61 anos e mais; 32% - 29 a 39 anos; 11% - 51 a 60 anos.

Concluindo a pesquisa, foi apontado que a maior parte dos inadimplentes, ou seja, 32% estão entre a faixa metade de 29 a 39 anos.

Clube do Desconto é simples e vantajoso Participe!

ACADEMIAS

MILLENIUM ACADEMY
20% de desconto na mensalidade para associados e funcionários
Av. Santa Rita, 45 - São Roque
Centro Comercial Cidade
Tel. 4784-1760

FISIOMED FISIOTERAPIA

20% desc. na avaliação do PMS - Programa de Musculação Supervisionada - **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 (impressões em balões) - **10%** de desconto para associados. Estrada São Roque / Araçariгуama, 144 - Tel. 4712-7235

PETS / VET.

DOGS WASH
20% de desconto nos serviços de ofurô
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, vermífugos e produtos de higiene - Associados e funcionários
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

INGLÊS

NOVIDADE FISK SÃO ROQUE
MAY I HELP YOU? Curso rápido e prático de conversação em inglês (para quem trabalha em hotelaria, turismo e outros) **20%** de desconto (associados e funcionários)
Av. Antonino Dias Bastos, 160
Centro - São Roque
Tel. 4784-6844

FIRST IDIOMAS

Cursos de inglês para associados e funcionários
50% de desconto
Rua José Brenha Ribeiro, 24
Centro - São Roque
Tel. 4784-2200

MICROLINS IDIOMAS

Agora com a caneta que fala inglês!
Curso de inglês para associados e funcionários
30% de desconto
Praça da Matriz, 52 A - Centro
São Roque - Tel. 4712-2575

CURSOS

PREPARA CURSOS PROFISSIONALIZANTES
Associados e funcionários. Cursos Profissionalizantes. **20%** de desc.
Rua Padre Marçal, 53 - Sobreloja - Centro - São Roque - Tel. 4712-7984

ENFERMED

CURSOS TÉCNICOS - Isenção de matrícula - **10%** de desconto na mensalidade. **CURSOS RÁPIDOS** - **5%** de desconto no valor dos cursos realizados pela Enfermed.
Rua Dr. José Juni Filho, 43 - Jardim Esther - Tel. 4784-6925 / 9-6393-2984

MICROLINS - Educação, Profissão & Idiomas

Associados e funcionários **35%** de desconto no curso de Informática e Profissionalizantes.
Praça da Matriz, 52 A - Centro
São Roque - Tel. 4712-2575

DENTISTAS

DR. RIOVALDO CASTELANI
DRA. ANA CAROLINA D. CASTELANI
10% de desconto - exceto prótese e implantes - Associados e funcionários
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 desconto nos tratamentos odontológicos
Associados e funcionários
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
Av. Santa Rita, 11
Tel. 4784-5013

DRA ALINE NERY DE LIMA

10% de desconto para associados e funcionários. Especialista em cirurgia e traumatologia
Bucco maxilo facial
Rua Santa Isabel, 9
São Roque
Tel. 4784-6682

INFORMÁTICA CTI - INFORMÁTICA E INGLÊS

Isenção de Matrícula - **20%** de desconto nas mensalidades para informática e idiomas
Associados, funcionários e dependentes.
Rua Rui Barbosa, 519
Centro
Tel. 4712-9720

TROFÉUS

TROFÉUS SÃO ROQUE
Troféus, medalhas personalizadas, shows pirotécnicos, fogos de artifícios.
10% de desconto em todos os produtos.
Rod. Raposo Tavares, Km 63,5 - N1.628 - Jardim Marieta - São Roque
Tel. 4712-8154 / 99931-4381
trofeu@trofeusaoroque.com.br