

PROMOÇÃO

N A T A L
SEM
I G U A L



ASSOCIAÇÃO COMERCIAL VAI
SORTEAR PRÊMIOS DE R\$1.000,00
POR DIA E UM CARRO ZERO KM



Já estamos em clima de Natal, em tempo de aquecimento de vendas, e a Associação Comercial de São Roque promete muitas premiações e surpresas. Além da tradicional decoração Natalina na Praça da Matriz, vem aí uma campanha sem igual! Com início no dia **1 de dezembro/2012**, a promoção promete atrair muitos consumidores, já que serão sorteados **R\$1.000,00** por dia, divididos em 4 vales-compra de R\$250,00, totalizando R\$22.000,00 em prêmios para os consumidores. No dia 29 de dezembro, último sábado do ano, será então realizado o sorteio final: **UM GOL ZERO KM**, mais **3 TABLETS** que serão sorteados para as empresas participantes da promoção. Em breve você receberá um representante com nossa proposta de adesão, mídia e material promocional da campanha. Sua participação é muito importante, pois juntos fazemos o comércio de São Roque mais forte e atrativo.

VENDAS

Milho premiado

Esta é a história de um fazendeiro bem sucedido. Ano após ano, ele ganhava o troféu "Milho Gigante" da feira da agricultura do município. Entrava com seu milho na feira e saía com a faixa azul recobrando seu peito. E o seu milho era cada vez melhor. Numa dessas ocasiões, um repórter de jornal, ao abordá-lo após a já tradicional colocação da faixa, ficou intrigado com a informação dada pelo entrevistado sobre como costumava cultivar seu qualificado e valioso produto. O repórter descobriu que o fazendeiro compartilhava a semente do seu milho gigante com os vizinhos. "Como pode o Senhor dispor-se a compartilhar sua melhor semente com seus vizinhos quando eles estão competindo com o seu em cada ano?" - indagou o repórter. O fazendeiro pensou por um instante, e respondeu: "Você não sabe? O vento apanha o pólen do milho maduro e o leva através do vento de campo para campo. Se meus vizinhos cultivam milho inferior, a polinização degradará continuamente a qualidade do meu milho. Se eu quiser cultivar milho bom, eu tenho que ajudar meu vizinhos a cultivar milho bom".

É como na nossa história. O fazendeiro compreendia que, para ter uma boa safra, ele dependia da qualidade das plantações vizinhas. De nada adiantava ele plantar o melhor milho, se os vizinhos também não contassem com boas sementes.

Vejamos sete exemplos de ações que podem melhorar as vendas e os lucros de uma empresa:

- **Qualidade do atendimento**
- **Gestão de pessoas**
- **Apresentação da empresa**



Para que uma empresa tenha bons resultados há necessidade de atenção a diversos aspectos. Uma ação isolada dificilmente proporcionará os lucros desejados. Assim, o lucro é consequência de diversas ações que devem ocorrer simultaneamente.

- **Disponibilidade de produtos**
- **Administrar as despesas**
- **Relacionamento com a comunidade**
- **Qualidade do atendimento**

Não podemos nos esquecer que os consumidores têm liberdade para escolher onde comprar e muitas opções. Por isso, ele precisa ser conquistado continuamente, através de um atendimento de qualidade. Dessa maneira, no momento de decidir a compra, ele também levará em consideração o tratamento que recebe em nossa empresa e não apenas a questão do preço.

Gestão de pessoas

E o atendimento com qualidade somente acontecerá se contarmos com funcionários treinados, motivados e comprometidos com a empresa. Considere a gestão de pessoas como uma etapa indispensável para a qualidade do atendimento e a lucratividade da empresa. Dedique-se a contratar pessoas que possam adicionar qualidade à sua empresa e invista no treinamento e na motivação de seus funcionários.

Américo José da Silva Filho
Atco Treinamento e Consultoria



COMPORTAMENTO

Falta maturidade

LAB SSJ, empresa de treinamento corporativo, fez uma pesquisa com 159 líderes de 32 empresas e descobriu quais são os comportamentos que bloqueiam o crescimento na carreira. Os principais pontos – falta de comprometimento, arrogância e individualismo – mostram que os profissionais precisam amadurecer. Questões técnicas importam pouco. "É mais importante, atualmente, a capacidade de empatia, de ver o mundo por meio dos olhos dos outros", diz Carolina Correa, gerente de marketing da referida empresa e responsável pela pesquisa.

As 12 barreiras

Falta de comprometimento...	73%*
Arrogância.....	67%
Individualismo.....	53%
Dificuldade de se comunicar...	50%
Ser centralizador.....	43%
Imaturidade.....	43%
Ser inconsistente.....	39%
Indecisão.....	38%
Insegurança.....	36%
Excesso de dependência.....	27%
Limitação técnica.....	25%
Excesso de ambição.....	10%

Está preparado para atender bem os clientes?

Programa Venda Melhor Natal

Fonte: Sebrae

1 O auto-serviço é uma forma de deixar o consumidor à vontade para um contato mais íntimo com os produtos, escolhendo o que mais lhe agrada.

2 O brasileiro tem o hábito de deixar tudo para a última hora. Porém, a atenção dispensada aos retardatários deve ser igual. Mantenha os mesmos critérios de qualidade e atendimento até o final.

3 Se você depende de fornecedores ou terceirizados para prestar o seu serviço, fique de olho neles. Todo o esforço de atendimento irá por água abaixo se quem lhe presta o serviço de entrega em casa fizer a mercadoria chegar atrasada, danificada ou errada. Lembre-se: pela lei, a loja é responsável por tudo o que um prestador de serviços terceirizado faz.

4 Procure sempre inovar porque não existe cliente fiel a uma marca, produto ou loja; existe sim cliente fiel ao dinheiro e à sua satisfação. Ele é quem decide o que comprar; você o ajuda.

5 Lojas que não oferecem mix e atendimento segmentado, com alto nível de especialização, nem um mix amplo e com preços competitivos, terão sérias dificuldades de se manter em operação. A especialização não exige a concentração de toda a área da loja para um segmento. Podemos usar o conceito de store in store ou corner, ou seja, criar uma "loja" com mix e atendimento especializado apenas em uma área de seu ponto-de-venda, como um canto, uma ilha, um quiosque ou até

mesmo uma gôndola, desde que bem sinalizada.

6 Lembre-se: conhecer o cliente pode representar o diferencial entre o seu negócio e o do seu concorrente. Para conhecer o seu cliente, você precisa observar e analisar quem faz compras na sua loja... A observação lhe fornecerá informações preciosas não apenas para conquistá-lo em datas comemorativas, mas durante todo o ano. O lojista que conhece os desejos do seu consumidor, mesmo quando o mercado enfrenta períodos de baixa, consegue driblar as crises, porque estimula a compra a partir de uma vontade e não de uma necessidade.

7 Um aspecto fundamental é o treinamento em vendas e a sua importância, pois se uma empresa pretende melhorar a produtividade, o treinamento será a peça fundamental no processo. O balconista tem que informar e orientar o cliente sobre as características e atributos dos produtos, fazendo sugestões e tirando dúvidas, nunca incomodando o cliente tentando forçar a venda.

8 Estabelecer metas é importante porque define, ao balconista, o que se espera dele. Reconhecer, premiar e investir neste profissional também.

9 A quantidade de coisas que as pessoas adquirem está relacionada ao prazer que sentem no ato da compra. Conforto e bom atendimento são decisivos nessa hora.

10 Quer compre ou não, o cliente que

entra na loja deve ser tratado como uma visita importante que chega à sua casa!

11 Nunca descuide do atendimento e, para ter certeza de que as coisas estão funcionando bem quando você não está na loja, deixe claro o que não deve acontecer na sua loja: vendedores mascando chicle, pedindo coisas uns aos outros gritando, conversando assuntos pessoais, cantando a música que toca na loja, usando óculos escuros.

12 Para saber como é o atendimento: crie um "dublê de cliente" (ou cliente misterioso, comprador secreto, como quiser), alguém da sua confiança que vai comprar na loja e depois relata exatamente tudo o que aconteceu. É uma ferramenta de controle eficaz e barata. Com ela, você verifica, por exemplo, como estão o conhecimento de produtos, a agilidade, a simpatia e o atendimento. Esse comprador misterioso precisa repetir a dose por telefone (para medir o tempo de espera na linha) ou por e-mail (tempo de resposta, tom da mensagem).

13 Além das comissões habituais, dê prêmios para metas em grupo, para estimular que todos se ajudem durante o trabalho e não tentem atropelar uns aos outros.

14 Para uma atitude correta: vendedores mais seguros e experientes à frente evita situações embaraçosas como "vou consultar o gerente" ou "não conheço bem esse produto", comprometendo a qualidade do atendimento e os resultados.

15 Motive a equipe com premiações, aumento de comissões, bônus. O importante é que todos estejam empenhados em vender mais!

16 Bom atendimento significa: gentileza, paciência, interesse e conhecimento do produto.

17 Estes são alguns itens odiados pelo público: música alta, balcão bagunçado, propaganda enganosa. Esses são obstáculos que podem ser superados com planejamento e organização.

18 O consumidor valoriza tudo o que facilita o momento de compras (ar-condicionado, estacionamento a preço justo, entrega em domicílio). Entretanto, ele valoriza, em primeiro lugar, a qualidade do atendimento. Só depois é que vêm produto e preço.

19 Uma troca de produto pode significar a diferença entre perder ou conquistar um cliente. Se o vendedor dificultar a troca, fizer cara de má vontade ou qualquer outra coisa, pode se despedir do cliente para sempre. Mas se trocar com boa vontade, como se fosse a coisa mais natural do mundo, a pessoa vai se lembrar disso na próxima vez em que for comprar qualquer artigo.

20 Use a ficha de cadastro para fazer uma pesquisa simples junto aos clientes (pontue o atendimento recebido - ruim, regular, bom, excelente - e peça sugestões de melhoria). É fundamental que o resultado seja lido, cadastrado e analisado com cuidado.



A Associação Comercial de São Roque oferece mais dois novos serviços para sua empresa

Certificado Digital Autofax

É um documento eletrônico totalmente seguro, que permite ao portador executar operações cotidianas de maneira rápida e eficaz. Ele possibilita comprovar, por exemplo, a identidade de uma pessoa, uma empresa ou um site, assegura suas transações online e a troca de documentos, mensagens e dados. Com a Certificação Digital é possível utilizar a internet para a disponibilização de alguns serviços, com maior agilidade e redução de custos, porém com total facilidade de acesso e sem preocupações relacionadas com segurança e proteção. Com objetivo de combater fraudes e crimes digitais, o certificado garante a identificação do autor de uma transação,

de uma mensagem ou documento e ainda assegura que nenhuma informação foi alterada, garantindo sua integridade.

Agora você pode aderir a este serviço sem sair de sua cidade, basta acessar o site **www.redecom.com.br/scvsaoroque**, preencher os dados necessários e adquirir seu cartão **Certificado Digital e-CNPJ** ou **Certificado Digital e-CPF**, com preços e condições de pagamento especiais para associados.

O segundo passo é, portando a documentação necessária, agendar uma visita a ACIA para validação presencial do cartão e recebimento de sua senha. Um profissional treinado vai esclarecer todas as suas dúvidas e após 7 dias o sistema já estará liberado para uso.

Ligue 4784-9022 - Ramal 211 com Letícia

Serviço Central de Cobranças

A Associação Comercial de São Roque implantou um serviço voltado especialmente para atender sua empresa na negociação e recebimento de dívidas pelo SCPC.

O programa já está disponível para os associados, que sem burocracia poderão contar com rapidez e discrição, visando sempre facilitar a negociação entre seus devedores. Profissionais qualificados vão manter conta-

to direto com os inadimplentes, apresentando-lhes propostas, parcelamentos e prazos, com a devida aprovação do credor.

Além do pagamento efetivo, ele terá também a exclusão do seu nome do cadastro negativo no SCPC, voltando a ter crédito na praça e podendo gerar novas vendas em nosso comércio. Todos os acordos e negociações serão feitos na Associação Comercial de São Roque, no Departamento de Cobranças.

Ligue 4784-9022

Clube do Desconto

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 / Araçariçuama, 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

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

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

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