

# Promoção O maior Natal de todos

Para repetir o sucesso da promoção "Natal Nota 1000", de 2009, a Associação Comercial de São Roque já adianta os preparativos deste ano. A nova campanha para motivar as vendas em nossa cidade se chamará "O Maior Natal de Todos". Com histórico semelhante à campanha passada, a ACIA vai sortear R\$1.000,00 por dia em vale-compras, durante 30 dias, e em cinco sextas-feiras vão acontecer "Rodadas da Sorte", onde além do prêmio de R\$1.000,00 serão sorteados: TVs LCD 42", Notebooks e aparelhos Celular com TV digital. No total, serão 45 premiados. Como em outros anos, os resultados positivos mostraram que estamos no caminho certo e o consumidor fica motivado sabendo que comprando em São Roque, ele tem muito mais a ganhar. Participe conosco desta grande promoção.



Em breve, você receberá um representante da ACIA para mais informações. Ligue: 4784-9022 e agende uma visita.

ASSOCIAÇÃO COMERCIAL ACIA SÃO ROQUE convida:

## Jantar de Confraternização

30/10/2010  
São Roque Clube às 21h  
Banda EROS  
Faça sua reserva: 4784.9022

Confira nosso clube de desconto e faça parte dele! pág. 4

pag. **2** ..... informativo **ACIA**

## Relacionamento e Vendas

Vender é principalmente ter um bom relacionamento com os clientes, algo simples que todos sabemos fazer. Por exemplo, todos temos um círculo de amizades que perdura por muitos anos. E como agimos com esses amigos? Com educação, sorriso, compreensão de quais são os momentos certos para brincar, e quando isso não é conveniente, etc... Se levamos para a farmácia esse comportamento, certamente que alcançaremos muito sucesso de vendas. Walt Disney, uma das pessoas mais conhecidas e de maior sucesso do século XX, definiu isto de uma maneira muito interessante, ao comentar sobre as razões das pessoas gostarem tanto do atendimento recebido em seus parques:



### "Contrate o sorriso e treine a técnica"

**T**écnicas de vendas e conhecimento dos produtos são essenciais, e podem ser aprendidos. Agora de nada adiantarão se não forem acompanhados do sorriso, algo sim-

ples, que já possuímos desde nossos primeiros dias de vida, usamos constantemente com nossos familiares e amigos, mas algumas vezes esquecemos de praticá-lo no ambiente de

trabalho e no atendimento aos nossos clientes. Educação e sorriso podem contornar obstáculos difíceis até como o preço. É certo que existem clientes cuja única

preocupação é comprar pelo menor preço, mas todos já vivemos experiências nas quais aceitamos pagar um pouco mais em determinada loja porque lá recebemos um atendimento

muito mais simpático - um sorriso. E também, em algum momento, já compramos algo que não necessitávamos, apenas porque fomos cativados pelo vendedor.

### Como lidar com situações difíceis

É certo que, algumas vezes, o atendimento não funciona como um espelho e, mesmo transmitindo uma imagem positiva, recebemos de alguns clientes um tratamento negativo. Mas isto é uma exceção, e para elas devemos:

Conservar a calma: se você se

enervar com o cliente a situação somente irá piorar. Jamais encare a questão como algo pessoal, o cliente não está brigando com você, ele apenas quer que seu problema seja resolvido. Além disso, sua calma acabará por contagiar o cliente, que também ficará mais tranquilo. Mas atenção: demonstrar calma não significa ser indiferente.

Escutar com atenção: exatamente para não parecer que sua calma é indiferença, preste atenção a tudo que o cliente disser.

Não interrompa antes que ele conclua a exposição. Também não tente apresentar explicações ou justificativas e fazer conclusões apressadas, antes de escutá-lo até o final.

Solucionar: Tente resolver o problema da forma mais rápida e que melhor atenda ao desejo do cliente.

Caso não esteja no seu limite de responsabilidade, encaminhe para a pessoa responsável, explicando-lhe o caso, para evitar que o cliente tenha que repetir tudo novamente.

Não discutir com o cliente: Se você é funcionário da loja e o cliente não aceita suas explicações e continua nervoso, transfira o caso para o gerente ou proprietário. Eles possuem autonomia para resolver o problema da melhor forma.

Boas vendas!

## A arte de vender. Seja bonito, ou pelo menos tente.

Quando conhecemos uma pessoa, nosso cérebro toma 11 decisões sobre ela nos primeiros 7 segundos - e, de todas essas avaliações, a mais forte está ligada à aparência física. Segundo um levantamento da Fundação Getúlio Vargas, cada ano de estudo aumenta em 15% o salário de um profissional. Mas uma série de pesquisas feitas por universidades inglesas e americanas constatou que as pessoas consideradas bonitas ganham, em média, 18% a mais do que as feias. Ou seja: perder as gordurinhas pode ser mais eficaz do que fazer um curso de aperfeiçoamento. E não é só isso. Segundo um estudo da Universidade de Flórida, cada centímetro a mais de altura rende R\$600 de salário adicional por ano. Para as mulheres, a solução é óbvia: salto. Para os homens, a dica é tentar uma postura mais ereta (ou usar os execráveis sapatos com salto escondido). E, se você é homem, faça a barba todo santo dia: estudo comprovou que isso o faz parecer mais honesto. "Dos 100 empresários mais ricos do mundo, todos têm o rosto barbeado. E, desde 1910, todos os presidentes dos EUA também", exemplifica o psicólogo inglês Richard Wiseman.

informativo **ACIA** ..... pag. **3**

dicas

### Não tenho tempo



## Dez Pecados Corporativos

Coisas que quase todo mundo faz, e continuará a fazer, mas não deveria

### 1 - Passar por cima do chefe

Realizar uma tarefa para o diretor da empresa sem avisar o próprio chefe revela desobediência à hierarquia e



Há pessoas para as quais o dia parece ter apenas 18 horas. Vivem dizendo que não tem tempo, que estão ocupadíssimas e parece mesmo que não fazem nada que seja realmente essencial. O Papa Paulo VI só dava novos encargos para os bispos e cardeais que já tinham muitas atividades. Ele dizia que somente quem faz muita coisa arranja tempo para fazer ainda mais.

Prof. Marins



## Por quanto tempo guardar um documento?

Saiba quais os comprovantes guardar e por quanto tempo para evitar problemas futuros

**H**aja paciência. Haja gaveta. O sacrifício não termina quando são feitos os pagamentos de contas: ele continua na hora de guardar todos os boletos, comprovantes e afins. A partir deste ano, porém, o arquivo poderá ser menor, com a colocação, na prática, da nova legislação. A lei federal 12.007, de 29 de julho do ano passado, vai mudar o costume de guardar documentos. Ela obriga das empresas que prestam serviços públicos ou privados a emitir e encaminhar ao consumidor uma declaração anual de quitação de débitos. A partir de agora, isso não será mais necessário. A única obrigação é a de guardar a declaração emitida pelas empresas. Ou seja, em vez de arquivar 12 contas de telefone, por exemplo, o consumidor fará isso com um só documento. A declaração anual reduzirá o número de papéis guardados, mas não acabará com a necessidade de ter um arquivo. Ele é fundamental para evitar cobranças indevidas. E elas existem de fato.

**Por quanto tempo guardar:**

Boletos de assistência médica, condomínio, cartão de crédito, consórcio, prestação do imóvel, mensalidades escolares, notas fiscais, tributos, holerites e a declaração de quitação de débitos de contas de consumo: **5 anos**.

Aluguel: **3 anos**

Seguros em geral: **1 ano**

Pagamento do INSS: **até a aposentadoria**

pag. **4**

falta de profissionalismo

### 2 - 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

### 3 - Intimidade no escritório

Apelidos e brincadeiras pessoais são incompatíveis com o ambiente de trabalho, seja entre colegas, seja na relação chefe-subordinado

### 4 - 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

### 5 - 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

### 6 - Brincar com pedidos de promoção

Comentários como "Viu meu relatório, chefe? Não acha que eu mereço um aumento?" só causam constrangimentos – e dificilmente resultam em proposta objetiva

### 7 - Tornar pública a insatisfação

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

### 8 - Excesso de sensualidade

Usar a beleza ou o charme para conquistar favores ou benefícios na empresa é antiético

### 9 - 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

### 10 - 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

informativo **ACIA**

## Eu sou o cliente que nunca mais volta...

Discurso de Sam Walton, fundador do WALMART, fazendo a abertura de um programa de treinamento para seus funcionários.

"Eu sou o homem que vai a um restaurante, senta-se à mesa e pacientemente espera, enquanto o garçom faz tudo, menos o meu pedido.

Eu sou o homem que vai a uma loja e espera calado, enquanto os vendedores terminam suas conversas particulares.

Eu sou o homem que entra num posto de gasolina

e nunca toca a buzina, mas espera pacientemente que o empregado termine a leitura do seu jornal.

Eu sou o homem que, quando entra num estabelecimento comercial, parece estar pedindo um favor, ansiando por um sorriso ou esperando apenas ser notado.

Eu sou o homem que entra num banco e aguarda

tranqüilamente que as recepcionistas e os caixas terminem de conversar com seus amigos, e espera.

Eu sou o homem que explica sua desesperada e imediata necessidade de uma peça, mas não reclama pacientemente enquanto os funcionários trocam idéias entre si ou, simplesmente abaixam a cabeça e fingem não me ver.

Você deve estar pensando que sou uma pessoa quieta, paciente, do tipo que nunca cria problemas. Engana-se. Sabe quem eu sou???

Eu sou o cliente que nunca mais volta!!!

Divirto-me vendo milhões sendo gastos todos os anos em anúncios de toda ordem, para levar-me de novo à sua firma.

Quando fui lá, pela primeira vez, tudo o que deviam ter feito era apenas a pequena gentileza, tão barata, de me enviar um pouco mais de cortesia".

"Clientes podem demitir todos de uma empresa, do alto executivo para baixo, simplesmente gastando seu dinheiro em algum outro lugar."

## CLUBE DE DESCONTO ACIA

<p><b>ACADEMIAS</b> <b>MILLENIUM ACADEMY</b> 20% de desconto na mensalidade para associados e funcionários Av. Santa Rita, 45 - São Roque Centro Comercial Cidade - Tel. 4784-1760</p>	<p><b>PETS / VET.</b> <b>DOGS WASH</b> 20% de desconto nos serviços de ofuró Associados e funcionários Tel. 4784-3488 - Rua Prof. Joaquim de Oliveira, 116 - São Roque</p>	<p>Prça da Matriz, 66 - Centro - São Roque Tel. 4784-6844</p> <p><b>DANÇA</b> <b>AULAS DE DANÇA DE SALÃO</b> Toda quarta-feira das 20h às 21h30 Prof. Rick Rua Pedro Vaz, 162 - Sede Lions Clube</p>	<p>odontológicos Associados e funcionários R. José Bonifácio de A. Silva, 501 São Roque - Tel. 4712-4053</p>
<p><b>FISIOMED FISIOTERAPIA</b> 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</p>	<p><b>S.O.S. ANIMAL</b> 10% de desconto em produtos anti-pulga, anti-carrapato, vermífugos e produtos de higiene Rua Sotero de Souza, 425 Tel. 4712-6129 - São Roque</p>	<p><b>DENTISTAS</b> <b>DR. RIOVALDO CASTELANI</b> 10% de desconto - exceto prótese e implantes - Associados e funcionários Av. Tiradentes, 491 - São Roque Tel. 4712-3601</p>	<p><b>DR. GUSTAVO CARVALHO ROSA</b> 10% de desconto nos implantes odontológicos - Associados e funcionários Rua Dr. Stevaux, 25 Centro - São Roque - Tel. 4712-6904</p>
<p><b>IMPRESSÃO</b> <b>MI BALÕES DECORATIVOS</b> (impressões em balões) 10% de desconto para associados. Estrada São Roque / Araçariçama, 144 Tel. 4712-7235</p>	<p><b>CLUBE</b> <b>GRÊMIO UNIÃO SANROQUENSE</b> Isenção do valor do título para associados R. José Bonifácio de Andrada e Silva, 452 São Roque - Tel. 4712-2088</p>	<p><b>DR. CELSO DOS SANTOS ABREU</b> 10% de desconto - exceto próteses Associados e funcionários Rua Cap. José Vicente de Moraes, 37 São Roque - Tel. 4784-1340</p>	<p><b>CLÍNICA DENTÁRIA RODOVIÁRIA</b> 15% de desconto em tratamentos e implantes (exceto ortodontia e prótese) - Associados e funcionários Tel. 4784-5013 - Av. Aracá, 26 Sala B - São Roque (ao lado da Rodoviária)</p>
	<p><b>INGLÊS</b> <b>FISK</b> (Unidade Franqueada São Roque) 20% de desconto na mensalidade e material divididos em 4 pagamentos. Para comerciantes e funcionários.</p>	<p><b>DRA. JULIE L. D. M. RABELO NEVES</b> 20% de desconto nos tratamentos</p>	<p><b>INFORMÁTICA</b> <b>CTI - Informática e Inglês</b> Isenção de Matrícula 20% de desconto nas mensalidades para informática e idiomas Associados, funcionários e dependentes Rua Rui Barbosa, 519 - Centro Tel. 4712-9720</p>

### Associação Comercial de São Roque

**Diretoria — Presidente:** Antonio Di Girolamo  
**Vice-Presidente:** Hamilton Luiz Benedito  
**1º Secretário:** Julio Benedito de Moraes  
**2º Secretário:** Rodolfo Artur Salvetti Filho  
**1º Tesoureiro:** Jonas de Souza  
**2º Tesoureiro:** Antonio Gaspar Fernandes

**Conselho Consultivo**  
1 - Roque Gabriel Rodrigues  
2 - João Carlos Malandrin  
3 - Rodolfo de Lucca Júnior  
4 - Edson de Moraes Filho  
5 - Sylvio José Agostinho

6 - Antonio Carlos Panzarini  
7 - Marcelo Freitas Zavarize  
8 - Osmar Henrique Villaça Bocatto  
9 - Sandro Rogério Matias

**Conselho Fiscal**  
1 - Luis Carlos França  
2 - Hélio Antonio de Oliveira  
3 - Soraila Ahmad Smidi

**Suplentes**  
1 - Mauro Di Girolamo  
2 - Sofia Rita Dias Pessoa