

EBOOK GRATUITO

DICAS
DE **GESTÃO**
PARA **SUA**
EMPRESA

Lucas **Gurgel**

Volume #4



Volume #4

Dicas de gestão para sua empresa

Autor: **Lucas Gurgel**

Oferecido por: **Betel Finance**

01 - Atendimento ao cliente

02 - Empenho x Desempenho

03 - Planejamento e metas diárias

04 - O jogo da "política" empresarial

05 - Entendendo o momento

06 - Hábito = Objetivo + Recomensa

07 - Qual o diferencial da sua empresa?

08 - Motivação: Onde posso comprar?

09 - Não venda produtos, venda experiência

10 - Jogo de fute ol: Brasil x Peru



01

Atendimento ao cliente

Apesar de estarmos em recessão econômica e em época de impeachment, vemos muitas empresas passando pela crise sem nenhum problema financeiro e mantendo seu crescimento de acordo com o que foi planejado para o ano de 2015. Então, logo me veio à cabeça os seguintes questionamentos:

- Como essas empresas conseguem fazer isso?
- Como conseguiram manter a meta estabelecida em um cenário avassalador e ainda assim melhorar suas projeções?
- O que essas empresas estão fazendo para "copiarmos"?

Bom, com certeza essas empresas não tomaram nenhuma medida drástica esse ano que pudesse afetar sua logística operacional. Esse resultado vem de muito esforço e um trabalho contínuo de processos que quase todas as empresas esquecem e nós consumidores vivenciamos isso diariamente, chama-se ATENDIMENTO AO CLIENTE.

Todo ser humano gosta de ser bem tratado e bem servido, todos merecem um atendimento de qualidade independente do preço que se paga pelo produto/serviço. Enquanto os empresários não mantiverem o atendimento ao cliente como sua prioridade em seu negócio, jamais terão resultados de LONGO PRAZO satisfatório (basta vermos os índices que o SEABRE divulga todo ano sobre a mortalidade das PME's nos dois primeiros anos de atividade). Claro, para atendermos bem nossos clientes precisamos tratar bem nossos colaboradores e com isso termos a certeza que todos (clientes e colaboradores) estão satisfeitos com os serviços prestados, mas esse ponto de "tratar bem" nossos colaboradores deixarei para comentar nas próximas semanas.

02

Empenho X Desempenho

Certa vez, escutei de um empresário, que ele tinha falado para sua equipe sobre empenho e desempenho. De lá para cá, me surgiu a ideia de escrever esse artigo que ficou guardado por vários meses e hoje compartilho com vocês.

Hoje a preocupação da maioria dos gestores é verificar se os seus colaboradores estão chegando sempre no horário certo, se eles fazem apenas o que foi determinado, ou se simplesmente conseguem cumprir as metas estabelecidas. Porém, eles esquecem que existe uma grande diferença entre EMPENHO e DESEMPENHO.

Quando visualizamos EMPENHO, buscamos saber se a pessoa está dedicada, alinhada e realmente "linkada" na missão, visão e valores da empresa. Essa pessoa, com certeza não está preocupada apenas com suas metas e os seus recebimentos ao final de cada mês. Geralmente, ela tem uma visão a longo prazo e entende que o seu crescimento é relativo ao crescimento da empresa em que trabalha.

Já o DESEMPENHO, esse sim, mede apenas a execução e resultados das pessoas. Porém, existe algo no desempenho que pode ser compartilhado e que não é mencionado apenas em resultados.

Por exemplo, dê a opção do seu colaborador trabalhar com a criatividade e executar todas as ações determinadas com a maior liberdade possível. Logo após esse procedimento, faça a medição do seu resultado e comprove se houve uma melhora ou não em seu rendimento.

Pensando dessa forma, proponho você a fazer a seguinte experiência. Ofereça essa liberdade a um colaborador para ele se empenhar em determinada atividade (empenho) e nessa mesma proporção estabeleça metas e resultados (desempenho). Posso lhe garantir que o resultado será extraordinário.

03

Planejamento e metas diárias

Todo início de ano, você para, pensa, reflete e verifica tudo o que você gostaria de fazer ao longo dos próximos meses, certo? Deixa eu te dizer uma coisa, não adianta você apenas colocar as metas em papel e ter metas ambiciosas se você realmente não for atrás, correr e planejar com cautela sobre o que você realmente quer fazer da sua vida (tanto profissional, quanto pessoal). Vou te dizer como faço o meu planejamento e depois queria tua opinião para saber como você faz o seu, ok?

1- Traço metas para os próximos 5 anos e 10 anos.

2- Converso com a minha esposa e vejo as metas dela (não adianta você traçar seus planos e deixar sua família de lado). Sua meta é a meta da sua família.

3- Faço algumas divisões entre: METAS PESSOAIS, METAS PROFISSIONAIS e METAS EMPRESARIAIS.

4- Realizo essas anotações no NOTAS (iPhone), compartilho com minha esposa e vamos acompanhando diariamente as nossas metas e vendo se estamos conseguindo alcançá-las.

5- Após esses passos, vou realizando ao longo do ano minhas METAS DIÁRIAS, ou seja, a cada final de dia vejo o que tenho que fazer no dia seguinte e faço uma breve anotação colocando em ordem de prioridade o que é URGENTE e o que é IMPORTANTE.

Claro que sempre teremos nos acontecimentos diários algumas coisas que não são rotineiras e que temos que resolvê-las, mas dessa forma eu me sinto mais preparado para enfrentar o DIA A DIA.

Agora me diz como está seu planejamento e quais suas metas para os próximos anos? Ah, antes de tudo eu peço discernimento a Deus e sempre digo para Ele que os meus sonhos são os sonhos d'Ele, então, se for da vontade d'Ele que Ele me ajude e me conceda suas bênçãos sobre a minha vida.

04

O jogo da "política" empresarial

O texto de hoje não será relacionado a um gestor melhor, e sim, a um procedimento muito comum que acontece nas empresas nos dias atuais. Detalhe, já tinha escrito esse texto bem antes do fato que aconteceu essa semana em nosso país com um ex-presidente.

Todos nós sabemos que existe uma "politicagem" no Brasil no âmbito público, estranho seria pensar que não existe também essa mesma politicagem em rede privada. Quantas vezes você não viu uma pessoa "babando" determinado chefe para ter um futuro melhor e ser promovido mais rapidamente. Mas aí você deve pensar: pô Lucas, não custa nada querer se dar bem na vida e ser amigo (de forma política) para ter mais networking. Meu amigo me perdoe, mas fazer de suas amizades uma manobra política, é sujo demais.

Você já deve ter ouvido diversas vezes que tem competência técnica de sobra para assumir determinada tarefa e de repente, pimba! Você não é aceito em uma nova função.

Então, você percebe que uma nova pessoa assumiu essa tarefa e você tem certeza que não foi por currículo, foi apenas por um mero "acaso" de conhecimentos e relacionamentos pessoais que fizeram com que você não fosse selecionado.

Acredito que o grande defeito das pessoas é achar que vale a pena se dar bem na vida, mesmo que seja passando por cima de suas éticas profissionais e pessoais.

Portanto, se você quer ser UM GESTOR MELHOR, não seja influenciado por pessoas ou atitudes desse tipo.

05

Entendendo o momento

Irão ter dias que realmente você não estará bem e com certeza isso poderá afetar pessoas próximas a você. Também terão aquelas semanas intermináveis em que as horas não costumam passar. Entretanto, cada pessoa tem o seu momento e a sua vida pessoal, e são esses fatores que irão acompanhar você no seu processo de aprendizagem contínua.

Hoje pude perceber através dos gestos das pessoas que nem sempre elas estão nos seus melhores momentos e muitas vezes é melhor nem perguntar o motivo da pessoa estar nessa situação.

Agora entenda, o que tudo isso tem a ver com UM GESTOR MELHOR? É simples, a sua empresa é o seu reflexo. Se você não está motivado e nem trabalha dando o seu melhor (conforme foi falado no post anterior), não teremos uma empresa com um serviço de qualidade desejável aplicando um grandioso atendimento de qualidade e realizando um serviço primoroso.

Seja forte e saiba que empreender no Brasil é uma profissão árdua e bastante prazerosa, porém, nem sempre será vitoriosa. Ou você acha que os grandes empresários de hoje nunca falharam e nunca brigaram com toda a sua equipe?

Para ser UM GESTOR MELHOR você precisa achar o equilíbrio entre razão e emoção. Lembre-se, seus colaboradores sempre serão seus amigos e com certeza eles querem o melhor para a sua empresa, desde que você demonstre isso para eles e trabalhe essa demonstração em conjunto com um sistema de incentivo de qualidade.

06

Hábito + Objetivo = Recompensa

O que te faz levantar cedo, acordar e iniciar sua rotina diária? Como você conseguiria lidar com situações que te levam a pensar "fora da caixa"? Será que você realmente está preparado para ser um gestor que pensa diferente dos demais?

Todas essas respostas resumem-se a apenas uma palavra: hábito. É preciso criar um hábito para que através dele seja gerado uma recompensa.

Por exemplo, estou iniciando uma fase de treinamento na corrida para poder participar da minha primeira maratona, com isso, estou criando um hábito de me educar mais na alimentação e nos treinos diários. Ou seja, tracei um objetivo e através desse objetivo estou vendo qual a melhor estratégia para chegar a minha recompensa (resultado final). Não pense que acho legal acordar às 4:30h da manhã após ter ido dormir às 00:30h e correr 12k, 15k, 18k, 21k.... Porém, estou criando um hábito de acordar cedo para que no futuro tenha uma recompensa através do objetivo que tracei a alguns anos atrás.

Sendo que nem sempre as coisas acontecem como queremos e imaginamos, tudo tem o tempo certo e eu acredito no tempo de Deus. Então, entendo que eu posso fazer meus planos, traçar meus objetivos, mas, Deus vai me guiar sempre ao melhor caminho.

Pare, pense e reflita sobre seus objetivos e quais as recompensas que você terá ao final da sua jornada. Faça dessa rotina um hábito e divirta-se com ela.

Quando não fazemos algo por prazer, não damos o nosso melhor. Ahhhh....lembre-se de que você não irá conseguir nada sozinho. Então, agradeça sempre ao seu grupo e tenha fé que a mudança irá ocorrer.

07

Qual o diferencial da sua empresa?

Com certeza você que me acompanha semanalmente já deve ter lido sobre diferentes estratégias de como definir seu nicho de mercado para ter um resultado positivo na sua empresa. Agora veja a seguinte situação:

“Em Fortaleza-CE temos um local chamado de Centro das Tapioqueiras. É um ambiente onde reúnem-se uma série de quiosques que vendem produtos artesanais e com comidas nordestinas de boa qualidade, diga-se de passagem. O local lembra a ideia atual que hoje conhecemos como food park”.

Pois bem, como todos os quiosques possuem o mesmo tamanho, vendem praticamente os mesmos produtos e com os preços parecidos, QUAL A DIFERENÇA ENTRE ELES?

A resposta é: no ATENDIMENTO e na QUALIDADE DO PRODUTO.

Os quiosques que mais lucraram até hoje e que em consequência disso conseguiram ampliar seu espaço (ficando maiores que os tradicionais), chegaram no seu sucesso através do atendimento e da qualidade do seu produto. Eu mesmo sou cliente assíduo de um único quiosque e sempre sou bem atendido nele. Olhe que já experimentei outros e nem o atendimento e nem a qualidade foram bons.

Vamos fazer um teste sobre atendimento?

Experimente chamar o seu cliente pelo o nome quando ele voltar a sua loja e perceba a reação dele. Ou então, ligue para ele em alguma data comemorativa e chame-o também pelo seu nome. Depois, diga o que aconteceu e compartilhe com os outros sobre a experiência de FIDELIZAR seu cliente com um gesto simples e gentil.

08

Motivação: Onde posso comprar?

Imagine você que hoje exista um produto chamado de MOTIVAÇÃO. Esse produto pode ser adquirido em diversos locais e por diversas pessoas. Com a compra do produto você irá se torna uma pessoa imbatível e terá resultados espetaculares, além disso, tudo dará certo para você pois com a aquisição dele os seus problemas irão ficar pequenos mediante sua robustez.

Caro leitor, veja bem, não existem soluções que incluam em seus ingredientes pouco esforço e pouco trabalho. Não acredite nem por um segundo que sem trabalho, dedicação e muito estudo você terá resultados excelentes. Mesmo realizando todos esses itens que mencionei acima você ainda corre o risco de você não conseguir chegar onde planejou, imagina sem eles....

Enfim, costumo dizer que nada na nossa vida acontece por acaso e que nada cai do céu, portanto, defina onde está sua motivação. Levante sua cabeça diariamente, estabeleça suas metas (curto e longo prazo) e tenha em mente os seus objetivos (definir objetivos é fundamental, pois como disse o gato à Alice, no país das maravilhas, se você não sabe para onde quer ir, como saber que caminho tomar?).

Peço desculpa pelo texto curto, porém, a lucidez do texto é suficiente para deixar claro que MOTIVAÇÃO não se compra e nem se conquista apenas com treinamentos e cursos de curta duração. É algo muito maior, MOTIVAÇÃO vem de dentro para fora. Veja mas sobre isso no texto que falo sobre "HÁBITO + OBJETIVO = RECOMPENSA".

"Sua equipe é o seu reflexo, portanto, mantenha-se motivado para que você seja motivação para eles".

09

Não venda produtos, venda experiências

Você já deve ter visto uma criança recebendo um presente ou então encontrando o personagem favorito, não é mesmo?

Seja sincero, você acha que ela recebeu apenas um produto ou ela viveu uma nova experiência? Acredito sinceramente que ela tenha vivido uma experiência sensacional e que irá levar para o resto de sua vida toda essa magia que a encantou.

Falando em novas experiências, deixa eu te contar uma coisa que aconteceu comigo e com minha esposa no ano passado. Estávamos viajando, quando completamos mais um mês de casamento, então, resolvemos sair para jantar e celebrar como sempre gostamos de fazer em datas especiais. Fizemos uma reserva em um dos melhores restaurantes da região em que estávamos, tínhamos hora marcada, mesa selecionada e por aí vai.... Porém, quando a comida chegou, e provamos, percebemos que ela não era sensacional. Entenda, a comida era boa, o produto era bom, mas, não tinha aquela sensação de querer comer novamente.

Veja bem, estávamos em um local privilegiado, perto de um riacho, ao lado de uma mata reservada, sendo bem atendido e em um local super agradável. Se alguém me perguntasse se eu voltaria lá, a resposta seria: com certeza! Não pelo produto (comida), e

sim, pela excelente experiência que tive com minha esposa naquela noite maravilhosa.

Agora voltando a nossa realidade empresarial, pense na sua empresa, você gostaria de vender apenas um produto ou gostaria de vender/proporcionar uma experiência real ao seu cliente?

Particularmente eu entendo que o seu produto é apenas a porta de entrada para você conseguir cativar e manter o seu cliente, sabemos que existem diversas formas de você fidelizar o cliente dentro da sua empresa. Cabe a você enxergar quais são as possibilidades que tem, para poder tornar essa "porta de entrada" em um momento inesquecível (especial) para seu cliente, podendo inclusive trabalhar com outros produtos/serviços simultaneamente com a venda do seu produto/negócio principal.

Aproveite o período de "crise" que estamos vivendo, ofereça e venda novos produtos para os seus clientes antigos. Você não precisa ir atrás de novos clientes para conseguir aumentar a receita da sua empresa. Basta que você tenha uma visão (macro) de seu negócio e entenda onde você pode atuar e como você deve atuar.

Vendendo experiências, você poderá contar com o mesmo encantamento que uma criança tem ao receber seu "produto" e irá conseguir cativar ainda mais seu cliente, mesmo que seu produto não seja o mais top do mercado.

10

Jogo de futebol: Brasil x Peru

Caro gestor perceba abaixo um exemplo de como uma estratégia mal elaborada pode levar à perda, no caso do exemplo, a perda de um jogo, consecutivamente levando a uma desclassificação.

O time do Brasil precisava apenas de um empate ou uma vitória. Então, a estratégia do técnico foi simples: vamos jogar aproveitando os erros do adversário que precisa ganhar para buscar a classificação. Sendo que essa estratégia foi falha e ao final do jogo o time brasileiro não conseguiu a classificação.

Anotei alguns pontos que precisavam ser destacados com relação a esta partida de futebol, são eles:

1- O time brasileiro ficou estagnado, esperando o adversário movimentar-se e deixar brechas na defesa para que então pudesse aproveitar alguma oportunidade real de chance de gol;

2- As substituições feitas, não trouxeram nova motivação ao time;

3- O técnico (na beira do campo) não passava motivação e confiança ao grupo;

4- E por fim, o time brasileiro reclamou de um gol ilegal, só depois disso, resolveu "jogar" e dedicar-se à partida, faltando menos de 10 minutos para o fim do jogo.

O que fica claro nessa situação e precisa ser analisado sobre uma visão holística, são os fatos de como uma gestão e uma liderança podem afetar a vida útil de uma empresa. Veja bem:

1- Se o time estava com uma estratégia de esperar o adversário em seu campo de jogo, precisava ter pelo menos montado um "esquema" tático de linha ou uma base bem formulada que anulasse o jogo do adversário no meio campo. Detalhe, não sou fã desse tipo de estratégia. Não acredito que devemos esperar o concorrente aparecer para mostrarmos a nossa potência empresarial.

2- Mesmo com o jogo estagnado, as substituições não surtiram efeito, com isso, a equipe continuou sendo a mesma. Você precisa saber movimentar sua equipe na hora certa e conhecer suas peças para efetuar trocas eficientes, quando necessário.

10

Continuação

Jogo de futebol: Brasil x Peru

3- Se você não estiver motivado dentro da sua empresa, não espere motivação de sua equipe e muito menos um engajamento da parte deles.

4- Não culpe a terceiros de algo que você deveria ter feito bem antes da "crise" se estabelecer. Aprenda que a responsabilidade da sua empresa é sua e não depende diretamente do mercado. Você precisa ter consciência que a sua parte precisa ser bem gerida e elaborada, caso contrário, de nada adiantará.

Existem outros diversos pontos que poderiam ser destacados nesse texto sobre esta lamentável partida, porém, fiz questão demonstrar apenas o que julguei essencial, para que assim tenhamos nosso momento diário de reflexão e para pensarmos e repensarmos sobre nossas ações.

Como dizia Newton (físico e matemático) em sua terceira lei, esteja certo de que para cada ação existe uma reação. Pense bem antes de falar e agir, suas ações serão percebidas e através dela sua empresa poderá ter uma característica diferenciada.

Sobre o autor



Lucas Gurgel é um cara LOUCO por **esportes**, AMA sua **família**, nas horas vagas é APRENDIZ de **cozinheiro** e acima de tudo APAIXONADO por **Deus**.

Formação:

- Mestre em Ciências Contábeis pela FUCAPE Business School
- Especialista em Controladoria e Gestão Financeira pela ESTACIO-FIC
- MBA em Gestão, Marketing e Empreendedorismo pela PUC-RS
- Bacharel em Ciências Contábeis e Técnico em Contabilidade.

Atuou como:

- Coordenador do Curso de Ciências Contábeis da FAMETRO por 3 anos.
- Conselheiro Suplente no Conselho Regional de Contabilidade no Ceará (CRC-CE).
- Coordenador da Comissão dos Jovens Contabilistas do Estado do Ceará (CRC JOVEM CEARÁ) durante o mandato 2014-2015.

Hoje é:

- Empreendedor no ramo da contabilidade sendo sócio da BETEL CONTABILIDADE S/S
- Palestrante e Consultor Empresarial
- Professor Universitário
- Vice-Presidente Suplente do SESCAP-CE

 www.facebook.com/lucas.gurgel.716

 www.instagram.com/lucasgurgel

Conheça mais



Betel *Finance*
_Gestão Financeira

Gestão Financeira Online

A Betel Finance é para você que não tem tempo de fazer os controles financeiros da sua empresa, mas entende a importância de manter a gestão financeira do seu negócio em dia.

Oferecemos assistência financeira personalizada para a gestão financeira da sua empresa, totalmente online, com profissionais especializados, preços acessíveis e facilidades exclusivas .

Através de um assistente financeiro dedicado, você tem atendimento exclusivo. Personalizamos a gestão financeira da sua empresa conforme o perfil do seu negócio e você só precisará se preocupar em pagar as contas.

O resto deixa com a gente!

Para conhecer mais, clique no botão e acesse:

www.betelcontabilidade.com.br/betel-finance

