



Como transformar clientes em apóstolos

Por César Souza *

“MEU NEGOCIO NÃO É TER CLIENTES. É ter fãs”, confidenciou-me Ivan Naves, jovem empreendedor paulista, fundador da Auto-Estima, oficina mecânica no bairro Perdizes. Mais que uma oficina, um verdadeiro salão de beleza para automóveis.



Intrigado com essa ousada proposta de valor, comecei a buscar exemplos de empresas que vão além do encantamento e transformam seus clientes em fãs, militantes, verdadeiros apóstolos: Harley Davidson, Dell, Southwest Airlines e a Enterprise. No Brasil temos o exemplo do comandante Rolim, que reinventou primeiro a ponte aérea e logo depois a aviação comercial no Brasil, quando estendeu um tapete vermelho para seus clientes e deu poder aos funcionários que atuam na linha de frente do atendimento. São notáveis também os casos da Magazine Luiza, Natura, Casas Bahia, Hering, Laboratórios Fleury e produtos como as sandálias Havaianas.

O segredo do sucesso dessas empresas reside menos em técnicas mirabolantes de marketing e mais em certas posturas e atitudes. Essas empresas diferenciam-se pelo modelo mental que coloca o cliente no centro da sua

estratégia e não “do lado de fora da empresa” como a grande maioria ainda faz.

Gostamos de acreditar que temos foco no cliente. Não temos! Um dos sintomas é a queixa das empresas sobre a baixa fidelidade dos clientes as suas marcas e produtos. Não percebem que são elas próprias quem primeiro cometem a infidelidade. Na ânsia de conquistar novos clientes acabam negligenciando os atuais que já estão dentro da casa. Esses, por seu turno, sem a atenção que julgam merecer, ficam mais suscetíveis a experimentar novidades e acabam atraídos por promoções, preços e argumentos sedutores.

Mudar a forma de pensar da empresa criando uma Cultura de Clientividade®, na qual todos estão voltados para o cliente, esse é o enigma dos vencedores.

As empresas que vão além do encantamento são aquelas que percebem, na mudança na postura dos clientes, a grande oportunidade de reinventar essa relação e Vestir a Camisa dos clientes. Essa é a melhor maneira de vestir a camisa da empresa! E o primeiro passo concreto para transforma-los em fãs e apóstolos de suas marcas e produtos.

**Texto adaptado de César Souza, consultor, autor, palestrante e presidente da Empreenda Consultoria que atua nas áreas de Estratégia Empresarial, Mkt e RH. Para ler este artigo na íntegra, acesse o site www.procecon.com.br/informativo.*

Editorial

Amigo cliente

As festas de fim de ano já se transformaram num marco, tanto no cotidiano profissional como pessoal. É o momento de revermos os objetivos alcançados, planejarmos e reformularmos os que ainda não atingimos. Em 2007, focamos a consolidação de nossa imagem como uma empresa de Assessoria Empresarial. Para 2008, nosso objetivo é nos aproximar mais de nossos clientes, por meio de nossa newsletter, de nosso informativo, de nosso site e, principalmente, de nossos colaboradores, aperfeiçoando e solidificando os novos produtos e serviços.

Nesta edição, trazemos um artigo de Carlos César Souza, palestrante da Conferência para líderes de sucesso, que fala sobre CLIENTIVIDADE. Para falar sobre atualização profissional, convidamos Venício Fagundes, nosso gerente de Treinamentos.

Um ótimo 2008 a você e que possamos continuar sendo parceiros em mais este ano.



Um grande abraço,
Willian Cesar Laus
Diretor executivo

Expediente

Informativo da Procecon Assessoria Empresarial
Av. Mauro Ramos, 1450 – Ed. Platinum Tower –
8º andar Centro – Florianópolis – SC.
Telefone: (48) 2106 4350 / Fax: (48) 2106 4374
Site: www.procecon.com.br
E-mail: informativo@procecon.com.br

Diretor Executivo: Willian Cesar Laus
Jornalista responsável: Carla Zappellini Roncato (SC
01830 JP)
Editoração: Marco Antonio Lacerda Rodrigues
Impressão: Gráfica 66

Tiragem: 300 exemplares
Não nos responsabilizamos por matérias ou artigos assinados. A reprodução das matérias e dos artigos é permitida mediante o crédito para o autor, para o jornal, revista ou outras publicações.

Aprenda a influenciar pessoas

Artigo *Harvard*.

Os líderes de negócios formatam o futuro; eles definem metas estratégicas e guiam suas organizações para alcançá-las. Mas eles não conseguem fazer nada se não obtiverem a cooperação dos outros. Isso explica por que a capacidade de persuadir é uma habilidade tão vital para a liderança. A seguir são apresentados cinco livros que amplificarão sua capacidade de liderar por meio da influência.

I. *Mentes que Mudam: A Arte e a Ciência de Mudar as Nossas Idéias e as dos Outros*, de *Howard Gardner* (ed. *Artmed*, 2005)

Este livro fornece a fundação sobre a qual se apoiarão as lições dos outros livros apresentados.

II. *Idéias que Colam: Por que Algumas Idéias Pegam e Outras Não*, de *Chip e Dan Heath* (ed. *Campus/Elsevier*)

A mudança de mentalidades depende das mensagens e, para aprender como fazer mensagens realmente sedutoras e memoráveis, leia este livro.

III. *Whoever Tells the Best Story Wins: How to Use Your Own Stories to Communicate with Power and Impact*, de *Annette Simmons* (ed. *Amacom*)

Histórias são altamente subjetivas e emocionais. Isso é bom; sua capacidade de conectá-las com as pessoas é o que as torna influentes.

IV. *Micromessaging: Why Great Leadership Is Beyond Words*, de *Stephen Young* (ed. *McGraw-Hill*)

O principal recado de Young para quem quer mudar mentalidades é o da autoconsciência. Se você quer influenciar alguém, não mande mensagens contraditórias.

V. *Crucial Confrontations: Tools for Resolving Broken Promises, Violated Expectations, and Bad Behavior*, de *Kerry Patterson, Joseph Grenny, Ron McMillan e Al Switzler* (ed. *McGraw-Hill*)

O livro trata do mais difícil de todos os esforços para influenciar pessoas: "Lidar com promessas quebradas, expectativas violadas, mau comportamento".

Fonte: Portal HSM

A melhor Impressão é a que fica

Causando sempre a melhor impressão



GRÁFICA 66
Saint Germain LTDA
FONE: (48) 3246-0651
grafica@grafica66.com.br

É hora de começar a pensar no regime de tributação para 2008

O prazo para decidir qual regime tributário adotar durante este ano vence em 28 de fevereiro. A manifestação se dá pelo código do Darf de pagamento das contribuições para o Programa de Integração Social (PIS) e para o Financiamento da Seguridade Social (Cofins). O diretor tributário da Confirp, Welinton Motta, lembra que para as empresas que faturam mais de R\$ 48 milhões por ano é obrigatório optar pelo lucro real.

Já a empresa que opta pelo lucro presumido tem a possibilidade de fazer um registro contábil simplificado. Como o pagamento pode ser trimestral, o primeiro vencimento é no dia 30 de abril. Outra vantagem do presumido são as alíquotas de PIS/Cofins. A do PIS é de 0,65% e a da Cofins, 3%. Porém, não há direito a crédito. Como o prazo para pagamento dessas contribuições pelo presumido é 20 de fevereiro, Motta afirma que uma empresa que pagar o PIS/Cofins pelo presumido pode mudar de idéia.

As empresas que pretendem optar pelo Simples Nacional têm até 31 de janeiro. Mas somente as empresas com faturamento máximo de R\$ 2,4 milhões no ano anterior podem ser tributadas pelo Supersimples. A consultora Juliana Ono, da Fiscosoft, alerta para as mudanças em relação ao antigo Simples Federal. A principal delas é que as optantes do Supersimples não podem ter dívidas fiscais com nenhum dos Fiscos.

Fonte: Gazeta Mercantil

A importância do aperfeiçoamento profissional Por Venício Fagundes *



Atualização profissional, no passado, já foi disciplina optativa. Para quem se graduava em curso superior, há algumas décadas, a fase de estudos estava concluída e, a partir disso, teria início a fase do trabalho e da experiência. Havia ainda, inclusive, aqueles que pulavam os estudos e entravam direto no mundo profissional, sem uma formação específica.

As oportunidades eram diferentes e o conhecimento adquirido durava mais. No entanto, com toda esta transformação, este panorama vem se transformando de uma maneira muito rápida.

A velocidade das mudanças, a globalização e o desenvolvimento tecnológico transformam incessantemente o ambiente de trabalho, de forma que hoje não há dúvidas de que "estudo" e "formação" não são apenas uma etapa da vida, mas uma constante ao longo de toda a carreira.

Assim, a atualização profissional deixou de ser uma opção para ser também uma condição e uma necessidade dentro do exercício da profissão. Isso se manifesta tanto como iniciativa de aperfeiçoamento do currículo dentro de um ambiente cada vez mais concorrido quanto por exigência natural do mercado, em que a todo instante se vêm antigos meios e conceitos sendo aperfeiçoados ou superados.

Hoje, a atualização profissional se dá não somente por meio de pós-graduação ou cursos de especialização, mas também por cursos de curta duração. Estes se prestam a aplicar algum conceito recente e pontual que profissionais já atuantes não tiveram a oportunidade de aprender anteriormente ou conceitos que, de tão específicos, encontram nesse formato de curso a sua melhor forma de ensino e aplicação, pois já são voltados especialmente para aqueles que necessitam e procuram por eles.

O profissional, agora, entende que sua atualização é uma disciplina obrigatória e seu conteúdo dependerá de seus objetivos de desenvolvimento de carreira, das oportunidades de mercado e da sua auto-realização.

* Venício Fagundes é gerente de Treinamentos e atua na área há dez anos.

Procecon lança sua programação de eventos para 2008

A programação conta com três eventos voltados para vendas e gestão, um encontro de executivos e duas palestras na área de contabilidade.

O primeiro evento, que acontece em abril, é o *Fórum de Vendas*, que contará com três palestrantes que abordarão temas relacionados à gestão de vendas, relacionamento com os clientes e atitudes de um bom vendedor.

Em junho, a Procecon vai realizar o *Seminário de Gestão Empresarial*, em que serão abordados temas relacionados a planejamento, estratégias, clientes e riscos do mundo corporativo.

A *II Conferência para líderes de sucesso* vai acontecer em setembro. Durante a conferência, os participantes vão ter a oportunidade de saber o que há de mais atual nas áreas de liderança, inovação, motivação, relações humanas e gestão.

O *Encontro de CEO'S* será em novembro e tem o objetivo de aproximar os altos executivos das empresas catarinenses e do Brasil, levando informações sobre o cenário brasileiro, liderança e cases de sucesso, além de promover um intercâmbio de idéias e informações entre estes profissionais num ambiente de integração.

Além dos eventos, estão previstas duas palestras na área de contabilidade.

Custos como ferramenta na tomada de decisões por Andriago Bonetto*

A competição global tem exigido das organizações um comportamento dinâmico e eficaz, na medida em que estas necessitam rapidamente adaptar-se às exigências do ambiente externo e possam continuar inseridas nos mercados atuais, como também conquistar novos nichos.

As mudanças tecnológicas e a expansão da capacidade de processamento de informações exigiram dos sistemas gerenciais e de custos das empresas o fornecimento de informações relevantes e oportunas para serem utilizadas em decisões gerenciais.

Dessa forma, o sistema gerencial das organizações e, especificamente, os sistemas de custos passaram a ser fatores importantes para a competitividade das empresas, visto que o fornecimento de informações úteis e tempestivas que auxiliam a gerência contribui efetivamente para a sobrevivência das organizações em ambientes cada vez mais competitivos.

Por isso, as organizações, de um modo geral, precisam reexaminar, periodicamente, seus sistemas gerenciais e, especificamente, seu sistema de custos, para verificar se eles estão atendendo seus interesses gerenciais.

*Andriago Bonetto é supervisor contábil da Procecon e instrutor do curso de *Análise de custos como ferramenta na tomada de decisões*.

Cursos oferecidos pela Procecon Expertise

Fevereiro	Dias	Março	Dias
Curso Rotinas Trabalhistas	13 e 14	Curso Gestão estratégica	11 e 12
Análise de Custos como Ferramenta na Tomada de Decisões	18 e 19	Marketing e vendas	18 e 19
Gerenciando projetos com sucesso	21 e 22	Oratória e comunicação em público	19, 20 e 21
Gestão de contratos públicos	26		
Escrituração fiscal	27 e 28		

Cadastre-se e
concorra a um curso

Confira nossas vagas
de empregos

www.procecon.com.br