

EBOOK GRATUITO

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

Lucas **Gurgel**

Volume #1



Volume #1

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 - Você é um "Forest Gump" empresarial?

05 - Crescimento e qualidade,
são ambições diferentes?

06 - Cliente chato?

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 SEBRAE 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, 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 depois.

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 (essa diferença eu explico depois em outro texto). 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

Você é um "Forest Gump" empresarial?

Já começo esse artigo fazendo a seguinte pergunta: você sempre dá o seu melhor em tudo o que faz?

Bem, você já deve ter assistido ao filme do Forest Gump e duas coisas me chamaram a atenção nesse filme, acredito que você tenha reparado também. A 1a, ele sempre foi muito ingênuo e acreditou em tudo o que falavam para ele. A 2a, ele sempre fazia o melhor que ele podia independente do papel que ele iria exercer. É sobre esse segundo item que gostaria de explorar e compartilhar algo com você.

Às vezes ficamos tão acostumados com a nossa rotina que esquecemos de medir o quanto está sendo a nossa produtividade perante as nossas atividades. Se você assistiu ao filme, você percebeu que ele (Forest Gump) treinava duro todo dia, tentava fazer o melhor sempre que era chamado para alguma atividade e acima de tudo respeitava seus valores olhando sempre para o próximo. Com isso, ele tornou-se referência em todas as atividades que praticou e recebeu medalhas e honras. Perceba que, o intuito dele não era receber o prestígio ou ser visto como um herói em nenhuma das situações, apenas queria mostrar seu trabalho e fazer diferente de todo mundo sendo honesto e íntegro.

Um verdadeiro Forest Gump empresarial, tem que está disposto a trabalhar e se dedicar com toda a sua força as suas atividades.

Pensando como gestor, não adianta delegar algo para alguém se você não estiver junto daquela pessoa e ajudá-la a fazer o seu melhor.

Gestores que não querem apenas o prestígio ajudam os colaboradores a darem o seu melhor, basta você perceber a grande diferença entre um LÍDER e um CHEFE. O líder não deixa a valorização cair apenas sobre a sua pessoa, ele valoriza a sua equipe em geral. Já o chefe, aceita o elogio e menciona que se não fosse por ele ninguém teria conseguido chegar lá.

Se você der o seu melhor em todas as áreas da sua vida, com certeza você será recompensado por suas qualidades. Claro, sempre teremos aquelas pessoas que querem aparecer realizando atos que faltam com a ética e com a competência profissional, elementos estes, que devem prevalecer em todas as circunstâncias da sua vida.

Mateus 7:12 "Assim, em tudo, façam aos outros o que vocês querem que eles lhes façam; pois esta é a Lei e os Profetas".

05

Crescimento e qualidade, são ambições diferentes?

Todo empresário sonha em ter uma grande empresa, com um atendimento eficaz e pessoas felizes trabalhando ao seu lado. Agora eu pergunto, será que sua empresa está preparada para crescer e manter o mesmo padrão de atendimento que você gostaria? Você está disposto a custear todo esse processo mesmo sabendo que isso pode não dar certo?

Atualmente, estou me desafiando a conhecer novos lugares e como fã declarado de gastronomia, também novos restaurantes, com isso, conheço novos processos, pessoas e ambientes de trabalho. Recentemente, fizemos uma viagem (eu e minha esposa) e percebi 2 (duas) diferenças com relação a atendimentos que me levaram a fazer as seguintes relações:

O PRIMEIRO RESTAURANTE tem uma belíssima paisagem, é indicado por várias pessoas e vem sendo utilizado por guias turísticos como parada estratégica para levar os visitantes. Por ser um restaurante famoso, a casa

estava cheia e o atendimento foi "normal". Porém, a comida não estava boa e nada foi feito para contornar aquela situação.

RELAÇÃO - A empresa cresceu e não capacitou os colaboradores a solucionarem os problemas.

O SEGUNDO RESTAURANTE é muito famoso, tem uma sobremesa muito conhecida, sendo inclusive, copiada por outros restaurantes, também é indicado por várias pessoas e tem um grande diferencial, é aberto 24h. Não preciso dizer que o restaurante estava lotado, certo? O atendimento foi bom, mas a comida quando chegou à mesa, veio sem um dos ingredientes.

RELAÇÃO - Com o crescimento, a empresa investiu em tecnologia e capacitou todos os colaboradores para que o atendimento continuasse sendo de qualidade, porém, esqueceram de falar com as pessoas da parte operacional. Como você manda um prato para uma mesa sem um dos ingredientes? Fiz essa pergunta ao gerente e ele gentilmente,

pedindo desculpa pelo erro cometido por sua equipe, nos ofereceu como cortesia, um dos itens do cardápio.

Fazendo uma análise rápida sobre esses atendimentos, percebo o quanto é importante demonstrar aos colaboradores a presença da cultura organizacional da empresa. O CRESCIMENTO precisa ser pensado como algo rentável, caso contrário, você irá apenas ter mais trabalho, sua rentabilidade irá diminuir e seus problemas irão aumentar.

Portanto, pensar em um crescimento que mantenha a mesma qualidade do seu atendimento atual, vai gerar um custo altíssimo com capacitação de colaboradores, investimento em softwares que ajudem a controlar melhor as rotinas operacionais da sua empresa, pesquisa de satisfação com os clientes, pesquisa de clima organizacional, aplicação da cultura organizacional e por aí vai....

Agora é sua vez de refletir: compensa fazer sua empresa crescer sem investimento? Será que você tem capacidade para gerenciar todo esse processo? Está realmente disposto a implantar a cultura organizacional e fazer com que os seus colaboradores percebam isso também?

Cheguei a seguinte conclusão: É melhor ter uma empresa pequena, porém rentável, do que uma grande empresa que não esteja preparada para manter o padrão de atendimento e de qualidade.

06

Cliente chato?

Bom, esta semana me peguei pensando em voz alta aqui "com meus botões" sobre este assunto e resolvi escrever esse pensamento:

Será que realmente existe cliente chato ou é você que não quer mais atendê-lo? Você em algum momento já disse (ou pensou): "Ele é muito chato, me cobra demais".

- Como assim? Ele não te paga um valor para você prestar um serviço?

- Sim, paga, mas ele exige muito e quer tudo em cima da hora.

- E por acaso você já fez o levantamento para saber a rentabilidade que ele está te trazendo?

- Já sim, fui no concorrente e perguntei quanto ele cobrava por esse mesmo serviço. Depois que ele me disse, simplesmente apliquei o mesmo valor.

- Ahhhh, agora entendi! Você cobra a mesma coisa que o seu concorrente e não faz ideia do custo que o cliente tem para a sua empresa? Então, sendo assim, você não sabe se está tendo lucro ou prejuízo, não é?

- Isso eu sei! Tenho lucro! Afinal, todo mês eu consigo pagar todas as contas e ainda sobra dinheiro.

- Então, qual o motivo da sua reclamação/insatisfação com o cliente? Ora, você optou por

cobrar o valor que o mercado impõe, tem seus custos que, por sinal, você não sabe mensurar, não tem noção da quantidade de informações que presta para seu cliente e ainda vem me dizer que o cliente que é chato por exigir pelo serviço pelo qual ele está pagando, diga-se de passagem, rigorosamente em dia?

- Isso mesmo. Eu tenho clientes que pagam a mesma coisa e não consomem metade do trabalho que tenho com ele.

Queridos "botões", deixa eu te dizer uma coisa, o seu custo é diferente do custo do colega do lado. Você estudou nas melhores escolas, fez vários cursos, contratou os melhores profissionais, tem os melhores sistemas, capacita mensalmente sua equipe, trabalha a meritocracia, rotineiramente tenta melhorar o ambiente interno e externo de sua empresa..... Então não me diga que você pode cobrar o que o mercado cobra, até porque, cada empresa tem o seu valor agregado. Portanto, não ache que seu cliente é chato por te pedir algo que VOCÊ MESMO se dispôs a fazer quando fechou o contrato com ele.

Em época de baixa na economia e redução de custos, o primeiro passo que você deve estabelecer é o de fazer a rentabilidade da sua empresa, e assim, verificar o custo efetivo de seus clientes. Só desta maneira você irá saber realmente se está tendo lucro ou prejuízo com os mesmos. Percebam que não estou me referindo a empresa que venda produtos, e sim, a empresa que faça a prestação de serviços.

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

