Palavra do Presidente

Alvaro Ghedin - ceo@agpr5.com

Fracasso nos Negócios: Não Ouvir o Cliente

Tome um café com um empresário: qualquer um deles lhe dirá que seus clientes são um dos elos – se não o elo – mais fundamental do negócio. Afinal, sem eles não há vendas, lucro, crescimento, futuro. Empresas podem ter diferentes estruturas, formações ou competências, mas sem o público que absorve o resultado de seu trabalho, a cadeia nunca está completa.

Porém, frequentemente, a vivência não é tão bonita quanto o discurso. Na prática, muitas empresas não consideram o cliente como parte essencial de suas estratégias e processos. Pensam que é ele quem deve se ajustar àquilo que for determinado. Estas companhias não estão dispostas a ouvi-lo e muito menos a se adequar a ele.

Da microempresa à multinacional, não ouvir o cliente é uma das maiores falhas que qualquer negócio pode cometer. E por quê? Porque o cliente é alguém que precisa resolver um problema e acredita que sua empresa poderá ajudá-lo nisso. Existe nele um anseio maior do que apenas adquirir um produto ou um serviço. A busca é por uma solução, de preferência, definitiva. E, para entregar soluções, é preciso ir além da demanda.

Quando falamos a respeito da visão das empresas sobre os clientes, encontro três modelos: Em Administração a organização tem dois sentidos:

Meu cliente é um mau necessário

Para estas empresas, o cliente é apenas uma fonte de renda, alguém que paga as contas e proporciona salários. Por isso, elas pouco levam em consideração as expectativas e necessidades escondidas atrás de uma demanda. Sua frase de ordem é: "tudo o que meus clientes buscam é preço."

Elas não consideram as particularidades de cada atendimento ou a imprescindibilidade de criar experiências a cada contato. Quando o cliente não tem plena certeza ou clareza sobre o que procura, ou caso sejam acionadas fora do momento esperado, seus colaboradores demonstram-se pouco receptivos ou até indispostos e impacientes.

Em tempo, a visão escassa sobre cliente traz consequências desafiadoras, pois preço e prazo se apresentam como itens voláteis dentro da fidelização. Sozinhos, não conseguem segurar clientes diante da promoção relâmpago do concorrente. Fora as maiores chances de retrabalho e desgaste interno entre áreas, na busca por cumprir promessas feitas para manter o cliente por perto.

Meu cliente é uma divindade

Já para estas empresas, o cliente está na outra ponta. Ele tudo pode, dita todas as regras. O mais curioso é que, mesmo assim, estas empresas não se preocupam em entender seu cliente profundamente. Afinal, toda divindade, por definição, carrega em si uma aura de ministério. Mais do que entendida, ela precisa ser obedecida.

A desculpa destas empresas para a desorganização institucional que costumeiramente apresentam é a necessidade de atender da melhor forma possível. Então, não existem processos definidos, ou quando existem, não são seguidos, pois quando o cliente demanda, todos "param" para atendê-lo.

Não me entenda mal: deve ser anseio de qualquer empresa atender seu cliente da forma mais excelente. Porém, a relação de confiança que gera fidelização passa pelo processo de educar o cliente sobre quais as condições ideais para o melhor atendimento e o melhor produto, de forma a gerar uma verdadeira experiência na relação.

Meu cliente é um parceiro

Então, qual é a posição ideal para meu cliente? Ele deve ser visto como um parceiro. Conhecê-lo profundamente garante que, ao longo do processo, ele seja surpreendido em suas expectativas pela solução. Somada à consistência de uma entrega de qualidade, o caminho para que se este torne um cúmplice está pavimentado.

Além disso, o cliente ser entendido como um cocriador. Empresas maduras percebem que a contribuição se torna uma via de mão dupla: enquanto o cliente usufrui dos produtos e serviços, suas ações, reações e feedbacks, tornam-se insumos para aprimorar a jornada de atendimento. De forma direta ou indireta, intencional ou ocasional, o cliente sempre trará sua percepção a respeito do que falta ou sobra.

E, com todas estas informações, é hora de voltar e fazer a lição de casa. Afinal, ouvir o cliente, mas não agir de acordo com o que se ouviu é tão nocivo quanto não ouvir.

Um forte abraço,

Anderson Siqueira.

Fonte:http://consense.com.br/blog/2018/03/28/fracasso-nos-negocios-nao-ouvir-o-cliente/

Salmos

Laura Casagrande - laura.casagrande@agpr5.com

E derramaram sangue inocente, o sangue de seus filhos e de suas filhas que sacrificaram aos ídolos de Canaã; e a terra foi manchada com sangue. Assim se contaminaram com as suas obras, e se corromperam com os seus feitos.

Então se acendeu a ira do Senhor contra o seu povo, de modo que abominou a sua herança. E os entregou nas mãos dos gentios; e aqueles que os odiavam se assenhorearam deles.

E os seus inimigos os oprimiram, e foram humilhados debaixo das suas mãos. Muitas vezes os livrou, mas o provocaram com o seu conselho, e foram abatidos pela sua iniqüidade.

Contudo, atendeu à sua aflição, ouvindo o seu clamor.

E se lembrou da sua aliança, e se arrependeu segundo a multidão das suas misericórdias. Assim, também fez com que deles tivessem misericórdia os que os levaram cativos.

Salva-nos, Senhor nosso Deus, e congrega-nos dentre os gentios, para que louvemos o teu nome santo, e nos gloriemos no teu louvor.

Bendito seja o Senhor Deus de Israel, de eternidade em eternidade, e todo o povo diga: Amém. Louvai ao Senhor.

Salmos 106:38-48

Gestão de Pessoas

Fernanda Pulner Accordi - fernanda.pulner@agpr5.com

FELIZ Aniversário

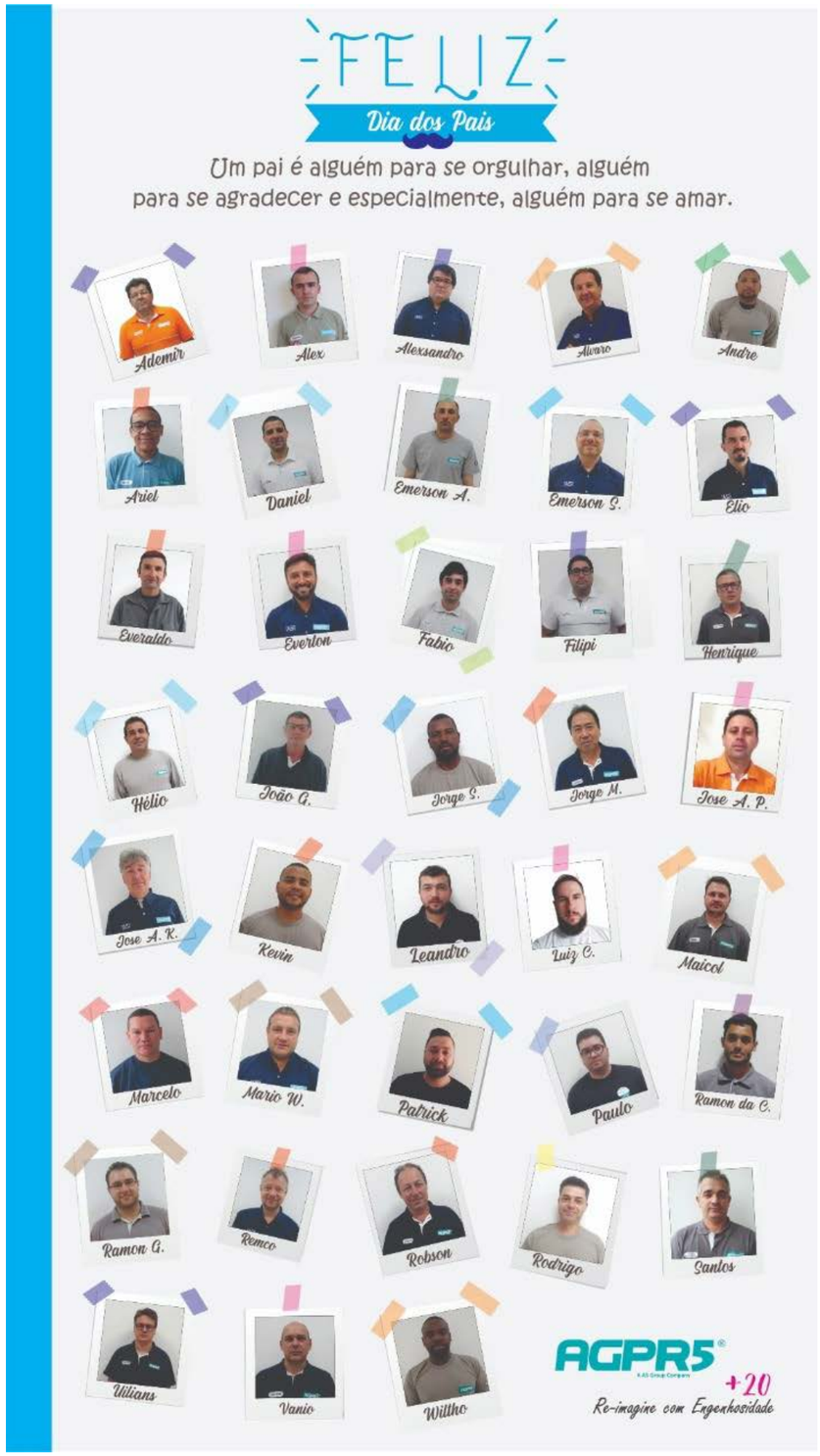
04/08 - Dappah Hubert

07/08 - Anelise Bez Fontana

07/08-Fauslin Delberis

Gestão de Pessoas

Fernanda Pulner Accordi - fernanda.pulner@agpr5.com



Recordações da AGPR5

Fernanda Pulner Accordi - fernanda.pulner@agpr5.com

SIPAT 2018 - Palestra Ergonomia (18/09/18)

Datas Comemorativas

Laura Casagrande - laura.casagrande@agpr5.com

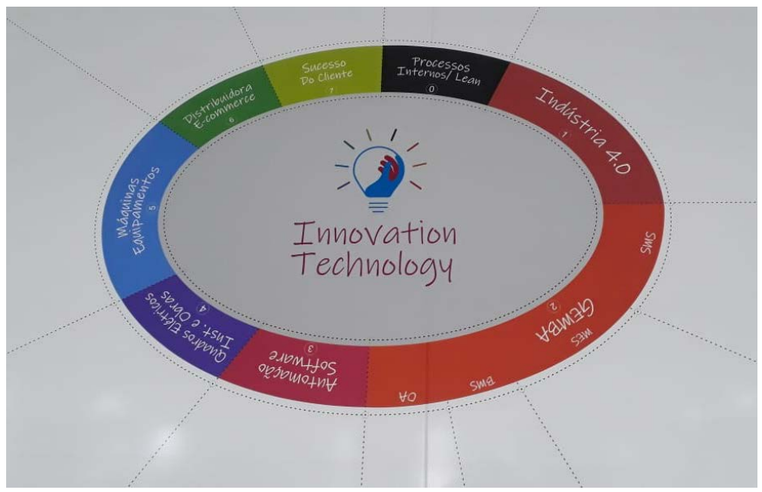
05/08 - Dia Nacional da Saúde
06/08 - Dia Nacional dos Profissionais da Educação

09/08 - Dia dos Pais

Marketing e Design

Julye Franceli do Amaral - julye.amaral@agpr5.com
Laura Casagrande - laura.casagrande@agpr5.com

Innovation Technology



Mais um carro adesivado!

Compartilhando

Leandro Cachoeira - cachoeira@leandrocachoeira.com.br

Projetos e Indústria mecânica

Maurício de Souza Accordi - mauricio.accordi@agpr5.com

Estamos trabalhando nos seguintes projetos e clientes:

C307 - SoyaMill - Rio Claro/SP

Projetos e Obras Elétricas/Mecânicas

Maurício de Souza Accordi - mauricio.accordi@agpr5.com
Vanio Arend - vanio.arend@agpr5.com

Estamos trabalhando nos seguintes projetos e clientes:

C014 - BRF Brasil Foods SA - Nova Mutum/MT
C031 - JBS - Dourados/MS
C091 - SCALA - Sacramento/MG
C104 - Vibra - Itapejara D'Oeste/PR
C112 - JBS - Brasilia/GO
C178 - JBS - Guapiaçú/SP
C201 - BsBios - Marialva/PR
C298 - JBS - Xanxerê/SC
C307 - SoyaMill - Rio Claro/SP
C312 - ALERIS - Jundiaí/SP
C313 - LAR - Caarapo/MS
C315 - JBS - Mafra/SC
C316 - Louis Dreyfus - Sorriso/MT

Automação e Software

Filipi Piucco - filipi.piucco@agpr5.com

Estamos trabalhando nos seguintes projetos e clientes:

C010 - Bunge - Rondonópolis/MT
C015 - BRF Brasil Foods SA - Rio Verde/GO
C031 - JBS - Dourados/MS
C051 - Macedo Campo - Mourão/PR
C063 - Aurora Alimentos - Cunha Porã/SC
C066 - Vibra - Sete Lagoas/MG
C068 - DB-DanBred - Patos de Minas/MG
C073 - GT Foods - Indianópolis/PR
C088 - BRF - Videira/SC
C177 - Fertisanta - Imbituba/SC
C264 - Geraleite - São Gotardo/MG
C278 - JBS Foods - Garibaldi/RS
C298 - JBS - Xanxerê/SC
C307 - SoyaMill - Rio Claro/SP
C311 - VIBRA (Ab) - Pato Branco/PR
C312 - ALERIS - Jundiaí/SP
C313 - LAR - Caarapo/MS

Service

Ariel Teixeira - ariel.teixeira@agpr5.com
Valéria Ferrari da Silva de Almeida - valeria.ferrari@agpr5.com

Service & Suporte prestou atendimento aos clientes:

002-JBS Nuporanga-SP
010-Bunge Rondonópolis-MT
015-BRF Brasil Foods SA Rio Verde-GO
028-Pif Paf Patrocínio-MG
031-JBS Dourados-MS
034-JBS Rolândia-PR
043-Mantiqueira Primavera do Leste-MT
049-Agrogem Montenegro-RS
051-Macedo Campo Mourão-PR
053-Becker's Quatro Pontes-PR
054A-JBS Aves Morro Grande-SC
055-GT Foods Paranavaí-PR
060-Agrogem Guarapuava-PR
063-Aurora Alimentos Cunha Porã-SC
066-Vibra Sete Lagoas-MG
073-GT Foods Indianópolis-PR
079-BRF Brasil Foods Catanduvas-SC
083-M.Cassab Campo Grande-MS
088-BRF Videira-SC
090-BRF Brasil Foods Mineiros-GO
091-SCALA Sacramento-MG
094-Frísia Carambeí-PR
099-Farben Içara-SC
102-BRF Faxinal dos Guedes-SC
104-Vibra Itapejara D'Oeste-PR
106-Salus Group Santo Antonio de Posse-SP
107-Correcta Ponta Porã-MS
115-Copacol Cafelândia-PR
174-Nutrisoma Patrocínio-MG
177-Fertisanta Imbituba-SC
191-Andali Rondonópolis-MT
200-Pozosul Capivari de Baixo-SC
231-Indukern Jundiaí-SP
264-Geraleite São Gotardo-MG
272-Nutribio Sinop-MT
278-JBS Foods Garibaldi-RS
284-Agroval Coromandel-MG
307-SoyaMill Rio Claro-SP
1010-Italcol Girón-CO

Scala nutrição animal
Frísia
TINTAS FARBEN EMPRESA ZANATTA
salus
correcta alimentos
Copacol
NUTRISOMA
Fertisanta FERTILIZANTES SANTA CATARINA
VANDALI Operações Industriais
POZOSUL
INDUKERN
Geraleite NUTRIÇÃO ANIMAL
NutriBio Nutrição Animal e Óleo Vegetal
Agroval AGROPECUÁRIA ATENDENDO BEM O PRODUTOR RURAL
SOYAMILL
italcol

Segurança no Trabalho
Fernanda Pulner Accordi - fernanda.pulner@agpr5.com

DS - DIÁLOGO DE SEGURANÇA

SAÚDE NO ESCRITÓRIO

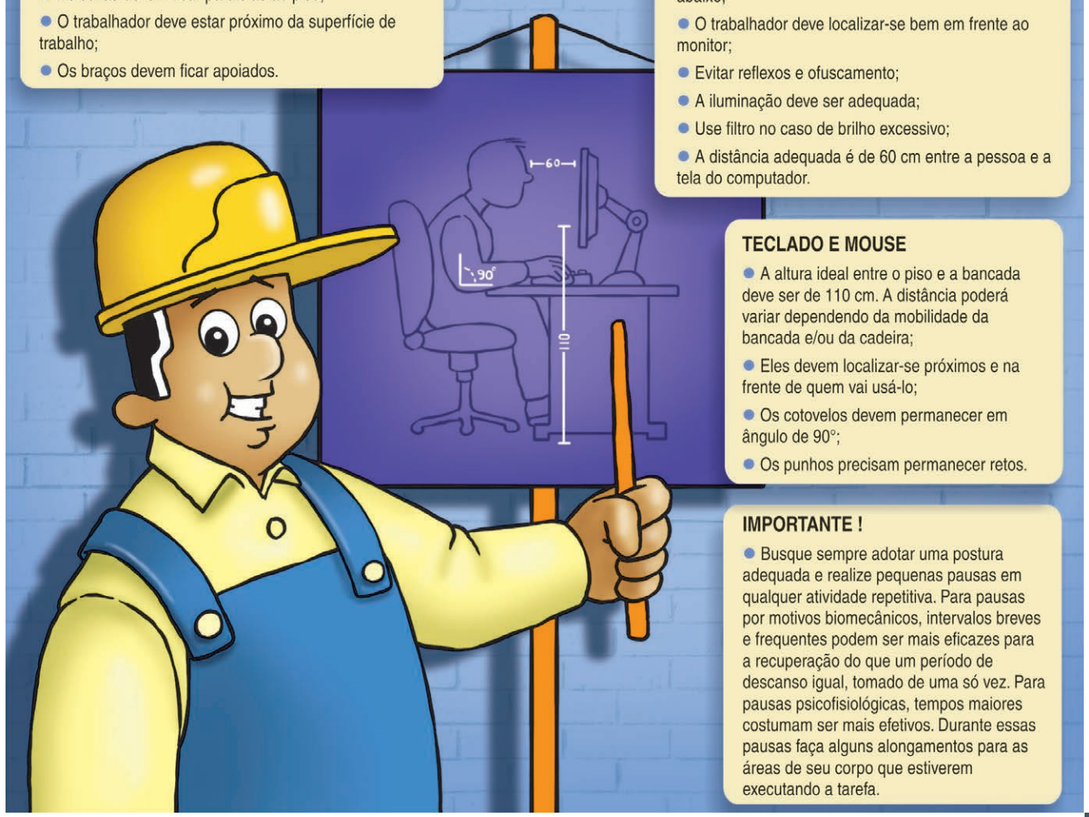
Não é porque um colaborador trabalha sentado e sem carregar peso que ele está livre de desenvolver Lesões por Esforço Repetitivo e/ou Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho. Observe as questões ergonômicas no escritório e garanta um ambiente seguro e saudável a todos.

CADEIRA

- Sente-se na cadeira e ajuste-a de maneira que seus cotovelos formem um ângulo aproximado de 90° ao manter as mãos apoiadas sobre o tampo da mesa;
- O encosto deve estar a 110° do assento;
- A cadeira deve ter apoio para a região lombar e dorsal;
- Os pés devem ter contato completo com o chão ou apoiados em suporte específico;
- As coxas devem ficar paralelas ao piso;
- O trabalhador deve estar próximo da superfície de trabalho;
- Os braços devem ficar apoiados.

MONITOR

- A altura ideal da primeira linha escrita deve ser de 155 cm. O monitor deve ser posicionado abaixo do eixo visual horizontal e estar a uma distância de um braço, no mínimo. O motivo: se o monitor estiver muito perto ou na altura incorreta, sua postura corporal ficará frequentemente contraída. Principalmente na área dos ombros e da nuca costumam surgir tensões;
- A tela deve estar ao nível do horizonte ou levemente abaixo;
- O trabalhador deve localizar-se bem em frente ao monitor;
- Evitar reflexos e ofuscamento;
- A iluminação deve ser adequada;
- Use filtro no caso de brilho excessivo;
- A distância adequada é de 60 cm entre a pessoa e a tela do computador.



TECLADO E MOUSE

- A altura ideal entre o piso e a bancada deve ser de 110 cm. A distância poderá variar dependendo da mobilidade da bancada e/ou da cadeira;
- Eles devem localizar-se próximos e na frente de quem vai usá-lo;
- Os cotovelos devem permanecer em ângulo de 90°;
- Os punhos precisam permanecer retos.

IMPORTANTE !

- Busque sempre adotar uma postura adequada e realize pequenas pausas em qualquer atividade repetitiva. Para pausas por motivos biomecânicos, intervalos breves e frequentes podem ser mais eficazes para a recuperação do que um período de descanso igual, tomado de uma só vez. Para pausas psicofisiológicas, tempos maiores costumam ser mais efetivos. Durante essas pausas faça alguns alongamentos para as áreas de seu corpo que estiverem executando a tarefa.