



PALAVRA DO CONSULTOR

NEW VALUE – NOVO VALOR

NV CONSULTORIA E TREINAMENTOS EM SISTEMAS DA QUALIDADE

Ano 2005 – Edição 4

Santo André, agosto/2005.

Agregando valor à sua empresa!

VALORIZANDO O MARKETING INTERNO - UM INVESTIMENTO SEM CUSTO E COM ALTO VALOR DE RETORNO

A competitividade atual exige das organizações ações que normalmente estão relacionadas à busca e a necessidade, constante em: aumentar o faturamento, reduzir custos, otimizar recursos e obter melhores resultados da equipe de trabalho. Assistimos, normalmente, que muitas dessas organizações acreditam que esses objetivos devem acontecer naturalmente ou, até mesmo, por obrigação, com a atuação dos colaboradores da empresa para qual estão a serviço. Há gestores que ainda pensam que melhores resultados não são possíveis porque a organização não possui recursos para investir em sistemas de gestão, promoções e/ou divulgações na mídia, aumento de salário, entre outros. Pontos que, sem dúvida nenhuma, estão diretamente relacionados aos propósitos organizacionais.

Em nossas consultorias, sempre recomendamos que o principal investimento em se alcançar resultados, exige por parte dos gestores: visão estratégica, algum tempo de dedicação, muita ação e esforço interno, sobretudo da alta direção. Esses investimentos, que devem ser realizados permanentemente, em resumo são colocados em prática, conforme segue:

- ✓ **Definição clara de metas** - não só metas de vendas, mas de satisfação das pessoas, satisfação de clientes, relacionamento com fornecedores, redução de custos, capacitação dos colaboradores, medição da eficiência de todos os processos operacionais e do desempenho das pessoas.
- ✓ **Aplicação de critérios e procedimentos** - como pesquisas de clima, pesquisas com clientes, parceria com fornecedores, utilização de recursos, treinamento e desenvolvimento da equipe, controles de atendimento e realização dos serviços, incluindo, ainda, uma efetiva avaliação de desempenho.
- ✓ **Criação de comitês** - não só para definirem metas e critérios de execução, bem como para analisarem, de forma crítica, os resultados alcançados, estabelecerem novos patamares para as metas e conduzirem a implementação de melhorias.

- ✓ **Feed back permanente** - de todos os resultados atingidos, considerando a evolução das conquistas organizacionais e individuais, "reconhecendo esforços"; praticando, assim, a tão divulgada e pouco desenvolvida "melhoria contínua".

Não esqueça nunca do principal investimento organizacional, "reconhecer esforços". Não podemos acreditar que melhoria organizacional é uma obrigação apenas dos colaboradores, pois como o próprio nome diz, estamos falando em melhoria e isso significa melhores resultados para a organização. Isto implica, no mínimo, em agradecer a equipe e, também, em promover uma efetiva relação de valorização interna.

Uma empresa só ganha quando todos ganham. Resultados obtidos de uma equipe que só produz por obrigação, que não é desafiada, que não possui outros motivos para agir "motivação" e que não é leal, serão resultados limitados na mesma proporção do interesse e comprometimento que as pessoas desta equipe possuem.

"As organizações são como um eco, recebem de volta aquilo que estão emitindo". Bons negócios!

João Carlos de Noronha

INDICAMOS: CURSO "Desenvolvimento de Líderes"

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

- Liderando a mudança - cooperação x competição.
- Tipos de comportamento gerencial - como desenvolver, integrar e ampliar o poder da equipe.
- Bases do comportamento humano - como obter empatia e participação.
- Maturidade para o trabalho - atendimento as necessidades de cada indivíduo.
- Teoria X e Teoria Y.
- Gerência itinerante - proporcionar reforço positivo/ reconhecimento do desempenho do colaborador; base de contatos informais com a equipe liderada.
- Liderança situacional - processo de administração de pessoas, estilos de liderança.

FALE CONOSCO: nvconsultsq@aol.com