

Nossa Missão:

"Agregar valor na gestão e excelência das empresas clientes, por meio de ações que promovam a competência das pessoas e a melhoria contínua dos processos organizacionais".



João Carlos de NORONHA
DIRETOR NV CONSULTORIA

GESTÃO DA QUALIDADE:

- **Palestra, workshop, curso.**
- **Projeto para a gestão da qualidade** — sistema de gestão da qualidade personalizado; sistema de gestão da qualidade ISO9001:2000; melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade; gestão de projeto sócio-ambiental.
- **Indicador da qualidade** — diagnóstico e mapeamento de processos; auditoria interna do sistema de gestão da qualidade ou de processos específicos; check-up organizacional; pesquisa de satisfação de clientes; pesquisa de clima organizacional; avaliação de desempenho.

PALESTRA, WORKSHOP, CURSO:

Atendimento e satisfação do cliente; desempenho e competência da equipe; motivação e relacionamento interpessoal; liderança; responsabilidade sócio-ambiental.

www.nvconsultoria.com.br

Novo Valor

O informativo de idéias, fatos e ação!

SANTO ANDRÉ — SP

EDIÇÃO 03

JULHO — ANO 2008

Utilizando o Endomarketing no Fortalecimento Organizacional.

O processo de comunicação é um dos grandes dificultadores organizacionais que pode ocasionar uma imagem junto ao interlocutor muitas vezes equivocada e até mesmo indesejada.

A internet utilizada como ferramenta de ligação a cliente e fornecedor, nem sempre atinge seu objetivo devido à inexperiência e falta de visão empreendedora das pessoas envolvidas, bem como de recursos tecnológicos inapropriados - de quem transmite e recebe informações.

A comunicação externa, como e-mails, convites, eventos, cartões e outros, dificilmente é enviada em nome da organização ou do diretor na qual trabalha a pessoa, como o endereço eletrônico utilizado por exemplo, ocasionando o fortalecimento do colaborador em detrimento da empresa à qual representa junto a clientes e fornecedores.

O relacionamento organizacional também é prejudicado quando interesses individuais sobressaem os da empresa. Isto pode ocorrer quando o colaborador disponibiliza um serviço que trará maior comissão ou outro benefício para si, prejudicando o cliente e os objetivos organizacionais.

Há uma tendência natural do ser humano em assumir com facilidade as situações que lhes proporcionam benefícios e negar aquilo que pode causar danos pessoais e/ ou profissionais. Já estive em situações que me perguntei várias vezes: devo parabenizar o colaborador ou a empresa, pois poucas vezes percebi a pessoa elogiada estender ou dedicar esse reconhecimento também à sua organização que lhe proporciona um ambiente de trabalho propício ao seu desempenho profissional. Nesse sentido é que encontro pessoas se destacando mais do que "sua" organização.

A equipe diretiva da organização deve estar atenta ao seu processo de comunicação, interno e externo, e a outras atividades junto ao mercado em que atua, pois a imagem de seu colaborador pode crescer mais do que da sua organização e isso acontece até de forma não intencional.

Sendo assim, cabe desenvolver um trabalho constante de endomarketing para que as pessoas reconheçam, valorizem e destaquem a organização onde trabalha. Um projeto que com certeza melhorará também a comunicação utilizada nos relacionamentos organizacionais.

Gilka Celita Mendes
Consultora NV

PALESTRA NV CONSULTORIA

“A Importância da Comunicação na Negociação”

OBJETIVO: *Apresentar a importância da comunicação no relacionamento interpessoal, em especial nas negociações, influenciando diretamente no resultado final desejado, por meio de conceitos sobre despertar emoções no outro, saber ouvi-lo, usar palavras poderosas e adequadas, influenciando nas negociações de maneira ética, criando empatia e gerando crescimento profissional.*

NÚMERO DE PARTICIPANTES: Ilimitado.

CARGA HORÁRIA: 3 horas (incluso tempo de 45 min. para debate).

Princípios da Qualidade Envolvidos: Liderança, Envolvimento das Pessoas e Melhoria Contínua.

Informações: contato@nvconsultoria.com.br.

