

Alegria dá resultado

CHRISTIAN BARBOSA

Especialista em administração de tempo e produtividade

Estamos em uma época de similaridade no mercado. A grande parte dos produtos e serviços é semelhante, tanto que a qualidade comercial não é tida mais como diferenciação e, sim, como uma obrigação. Aqueles que não tiveram essa característica saíram do comércio em curto prazo. O fator preço merece um comentário adicional, mas também já não é tão decisivo como foi em outras épocas. Com o advento da tecnologia e, especificamente, dos sites de comparação de preço, o consumidor, em qualquer parte do país e do mundo, está mais do que nunca no comando. Ele pode rapidamente observar quem tem o melhor custo a oferecer e, na maioria dos casos, a diferença é praticamente nula.

Outra semana estava em uma livraria e vi uma cena que tende a ser um ato comum a cada dia. Depois de consultar o preço de um livro, um jovem começou a navegar no seu smartphone em um site de comparação de preços e observou que a mesma obra estava um pouco mais caro na livraria do que o valor on-line de outra loja. Ele chamou o vendedor, mostrou o site e perguntou se conseguiria um desconto maior, para cobrir a outra oferta. O vendedor, por sua vez, respondeu com indiferença que

ele não podia fazer nada para mudar o preço, e saiu andando. O cliente, inconformado, foi embora, deixando dois produtos que iria levar na prateleira da loja, um livro e um DVD. Provavelmente, esse jovem pensará duas vezes em voltar naquela livraria. Não foi a diferença de alguns reais que o fez desistir da compra, mas o atendimento, a falta de carinho com o cliente.

Em um mundo similar e high tech, o empreendedor precisa estar atento em criar atividades que fazem a verdadeira diferença: uma equipe feliz e de boa vontade para atender seu consumidor. Isso, verdadeiramente, supera qualquer tipo de processo, certificações de qualidade ou sistemas de informática.

Pessoas felizes fazem um atendimento excepcional e criam um time feliz, que, por consequência, gera clientes satisfeitos e que voltam, além de indicar aos amigos. Isso é óbvio, simples, mas é raro hoje em dia, não é verdade? Qual a última vez que você se lembra de um atendimento extraordinário? Sua empresa tem esse tipo de atendimento que você espera? Seu concorrente tem? Muitos empreendedores acreditam que pessoas felizes são feitas apenas por salários maiores e isso não é verdade.

Dinheiro é importante, mas não é tudo. Existem pequenos mimos que custam pouco para a empresa e podem ajudar a criar uma equipe mais satisfeita, como é o caso do dia do

aniversário. Experimente dar meio período de bônus para o funcionário que fizer aniversário. Assim, ele pode curtir esse tempo com a família e fazer coisas importantes no seu dia especial; dê tempo para eles – processos, sistemas e metas dependem de pessoas e elas dependem de tempo. Invista em treinamentos e softwares de administração de tempo e produtividade, com foco em ajudar pessoas a terem maior equilíbrio na sua vida pessoal e profissional. Os resultados são rapidamente visíveis. Alinhe, semanalmente, o time nas metas importantes da empresa – faça com que pequenas atividades ajudem a refletir nos indicadores das metas almejadas pela sua empresa. Faça uma pesquisa de sugestões – veja como melhorar o clima na empresa. Pequenas ações podem dar excelentes resultados. Recompense e comemore – não se esqueça de que pequenas vitórias devem ser recompensadas e comemoradas.

Por que só fazemos festa de fim de ano? Que tal uma quando a empresa fechar o mês acima das metas? O que faz sua empresa única no mercado? Sua equipe respira e vive esses valores? Da próxima vez que pensar em como melhorar os resultados da empresa, não se esqueça de pensar em como tornar pessoas felizes. Isso deve fazer parte da sua estratégia empreendedora e não apenas do departamento de recursos humanos.