

Veículo: Gestão & RH – Catho Online
Data: 11/03/2010



Notícias

[Voltar](#)

Por Christian Barbosa*

Estamos em uma época de similaridade no mercado. A grande parte dos produtos e serviços é semelhante, sendo que hoje a qualidade comercial não é tida mais como diferenciação e sim como uma obrigação.

Com o advento da tecnologia e especificamente dos sites de comparação de preço, o consumidor está mais do que nunca no comando. Ele pode rapidamente observar quem tem o melhor custo a oferecer.

Outra semana estava em uma livraria e vi uma cena que tende a ser um ato comum a cada dia. Após 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 cara na livraria do que o valor online de outra loja. Ele chamou o vendedor, mostrou o site e perguntou se conseguiria um desconto maior para cobrir a outra oferta. O vendedor respondeu com indiferença, disse que não poderia 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). Não foi a diferença de alguns reais que o fez desistir da compra, mas sim o atendimento e a falta de carinho com o cliente.

O empreendedor precisa estar atento em criar atividades que fazem a verdadeira diferença. Pessoas felizes fazem um atendimento excepcional e criam um time feliz, que por consequência gera clientes satisfeitos.

Muitos empreendedores acreditam que pessoas felizes são feitas apenas por salários maiores e isso não é verdade. Existem pequenos "minutos" que custam pouco para a empresa e podem ajudar a criar uma equipe mais satisfeita, como por exemplo:

- 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 – 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 esqueça que pequenas vitórias devem ser recompensadas e comemoradas. Por que só fazemos festa de final de ano?

Que tal uma festa por fechar um mês acima da 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.

***Christian Barbosa** – É especialista em administração de tempo e produtividade. Autor dos livros *A Tríade do Tempo e Você*, *Dona do Seu Tempo*, *Estou em Reunião e co-autor do Mais Tempo, Mais Dinheiro*.

11/03/2010