

Veículo: SINFER
Data: 12/03/2010



Artigos

Equipe feliz gera mais resultados

Publicado: sexta-feira, 12 de março de 2010

Quando foi a última vez que você recebeu um atendimento extraordinário?

Por Christian Barbosa

Estamos em uma época de similaridade no mercado. A grande parte dos produtos e serviços é semelhante, tal que hoje a qualidade comercial não é tida mais como diferenciação e sim como uma obrigação. Aqueles que não possuem esta característica sairão 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 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. 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 caro 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, 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 este 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 voltarão, além de indicar aos amigos.

Isso é óbvio, simples, mas é raro hoje em dia, não é verdade? Quando foi a última vez que você recebeu 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 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

Processos, sistemas e metas dependem de pessoas e pessoas 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 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 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.

* Christian Barbosa - Especialista no Brasil em administração de tempo e produtividade, é fundador da Triad PS, empresa multinacional especializada em programas e consultoria na área de produtividade, colaboração e administração do tempo. Ministra treinamentos e palestras para as maiores empresas do país e da Fortune 100. Autor dos livros A Triade do Tempo e Você, Dona do Seu Tempo, Estou em Reunião e co-autor do Mais Tempo, Mais Dinheiro.

Revista Incorporativa