

Vendas e Recepção



Operador de Caixa

Finalizando o bom atendimento



Operador de Caixa

Finalizando o bom atendimento



Professional and Personal Coach

Utiliza técnicas e ferramentas comprovadas científicamente que permitem o desenvolvimento de foco, planejamento, ação e melhoria contínua, nos seguintes aspectos:

- ✓ Aprimorar o planejamento pessoal e profissional
- ✓ Aumentar sua autoconfiança e o seu autoconhecimento
- ✓ Eliminar pensamentos limitantes
- ✓ Alcançar resultados positivos em diversas áreas
- ✓ Desenvolver a comunicação e o poder de persuasão
- ✓ Melhorar relacionamentos

Team Coach

Nossa experiência em andragogia e desenvolvimento vivencial nos permitiu desenvolver uma técnica exclusiva no desenvolvimento de grupo. Utilizamos muitas das técnicas e ferramentas do personal e Professional coaching que são comprovadas cientificamente, nos grupos apontamos resultados em:

- ✓ Melhor performance
- ✓ Melhor relacionamento de grupo
- ✓ Alcançar resultados e foco em eficácia
- ✓ Melhor utilização dos recursos disponíveis
- ✓ Melhor gestão dos resultados por indicadores
- ✓ Desenvolver poder de persuasão e a postura do indivíduo no grupo



Certificado:



Área Administrativa

- ✓ Assessoria e treinamento em planejamento estratégico e administração de negócios
- ✓ Assessoria na implementação de gestão de qualidade e programas com foco na eficácia dos processos produtivos
- ✓ Implantação de normas e procedimentos para capacitação a auditorias (de certificadoras, clientes e fornecedores)
- ✓ Treinamento comportamental de equipes com foco em liderança, comunicação, relacionamento inter-pessoal, estabelecimento de metas, planejamento e trabalho em equipe
- ✓ Recuperação de empresas
- ✓ Diagnósticos de controle

Área Técnica

- ✓ Análise de processos produtivos, sugerindo melhorias para aumento de produtividade.
- ✓ Coordenação e ou execução de projetos de novas instalações ou melhorias em equipamentos, visando aumento de produção ou novos produtos.
- ✓ Assessoria na implementação de manutenção corretiva, preventiva e preditiva.
- ✓ Análise de problemas e reengenharia na área de Utilidades.

Clientes

- Volkswagen do Brasil
- Grupo Pão de Açúcar
- Cereser Viti Vinicola
- Walter do Brasil
- SENAI - SENAC - SEBRAE
- Moto Snob Americana
- Escola SENAI – Unidade Americana
- Pólo Tecnológico da Ind. Textil e de Confecção - Pólo TEC TEX
- Associação Comercial e Industrial de Americana - ACIA
- Desta Gestão de Parceiros
- Stampare - Artigos promocionais
- Lab-Clin Laboratório Clínico
- Padaria Amizade
- Suzano / Ripasa
- Papirus Industria de Papel S/A
- Quadrimatzi Comunicação
- Sibravac Mecânica Saltense Ltda
- Construtora Uliani Andrade

Seja também um cliente INOVAção!



Tome a decisão de mudar a sua empresa agora!

Não importa quais são as suas metas, o planejamento para realizá-las você encontra aqui!

OBJETIVOS e EXPECTATIVAS

- Importância e Responsabilidades do Operador de Caixa;
- O que é o ciclo de venda e qual o papel do operador de caixa em fidelizar o cliente;
- Entendendo o fluxo de caixa de uma empresa;
- Simplificando o fechamento de caixa.
- Evitando o recebimento de notas falsas sem perder o cliente;



Qual é a diferença entre os atendimentos?



Qual é a importância do operador de caixa?



Responsabilidades do Operador de Caixa

Operador de caixa ou recepcionista de caixa é receber do cliente, é o profissional cuja a função é registrar mercadorias em um PDV. É uma das profissões mais importantes no ramo do varejo, onde educação, paciência e atenção são fundamentais para um bom atendimento.

As principais funções desenvolvidas são:

- ✓ **Registrar as compras do cliente com atenção;**
- ✓ **Se necessário embalar as compras.**
- ✓ **Cadastrar o cliente;**
- ✓ **Realizar análise de crédito;**
- ✓ **Verificar se o cliente foi bem atendido.**

Requisito para esta função: Saber utilizar os equipamentos de frente de caixa, fazer recebimentos em qualquer forma de pagamento, saber lidar com o público e prestar um bom atendimento ao cliente.

No Brasil o Dia da Operadora de Caixa é celebrado em **19 de Outubro**.

Importância e Responsabilidades do Operador de Caixa

Operador de Caixa

Descrição do Cargo de Operador de Caixa

- Receber valores de vendas de produtos e serviços;
- Controlar numerários e valores;
- Atender o público em agência postal na recepção e entregar objetos postais;
- Receber contas e tributos e processar remessa e pagamento de numerários;
- Vender bilhetes e ingressos em locais de diversão;
- Processar a arrecadação de prestação de serviço nas estradas de rodagem;
- Vendem bilhetes no transporte urbano e interurbano;
- Fazer reserva e emissão de passagens aéreas e terrestres;
- Prestar informações ao público, tais como itinerários, horários, preços, locais, duração de espetáculos, viagens, promoções e eventos etc.;
- Preencher formulários e relatórios administrativos.

Importância e Responsabilidades do Operador de Caixa

Formação necessária para ser Operador de Caixa

Para os profissionais que desejam especializar-se nesta área, as opções de programas são diversas, passando por temas como gestão financeira, fluxo de caixa e noções contábeis empresarial. A função está ligada a diversas áreas além do varejo: negócios internacionais, economia de empresas, operações logísticas, marketing e tecnologia, entre outros.

Formação Básica

Para atuar como Operador de Caixa, não há exigências quanto à formação (normalmente quando se pensa no varejo) em outros ramos de atividade são exigidos conhecimentos e competências relacionados a cada área

No varejo é importante que o profissional tenha o Ensino Médio completo e bons conhecimentos de matemática.

Recomenda-se

Para este cargo, sugerimos a realização dos seguintes cursos:

- Gestão do Tempo;
- Excelência no atendimento.

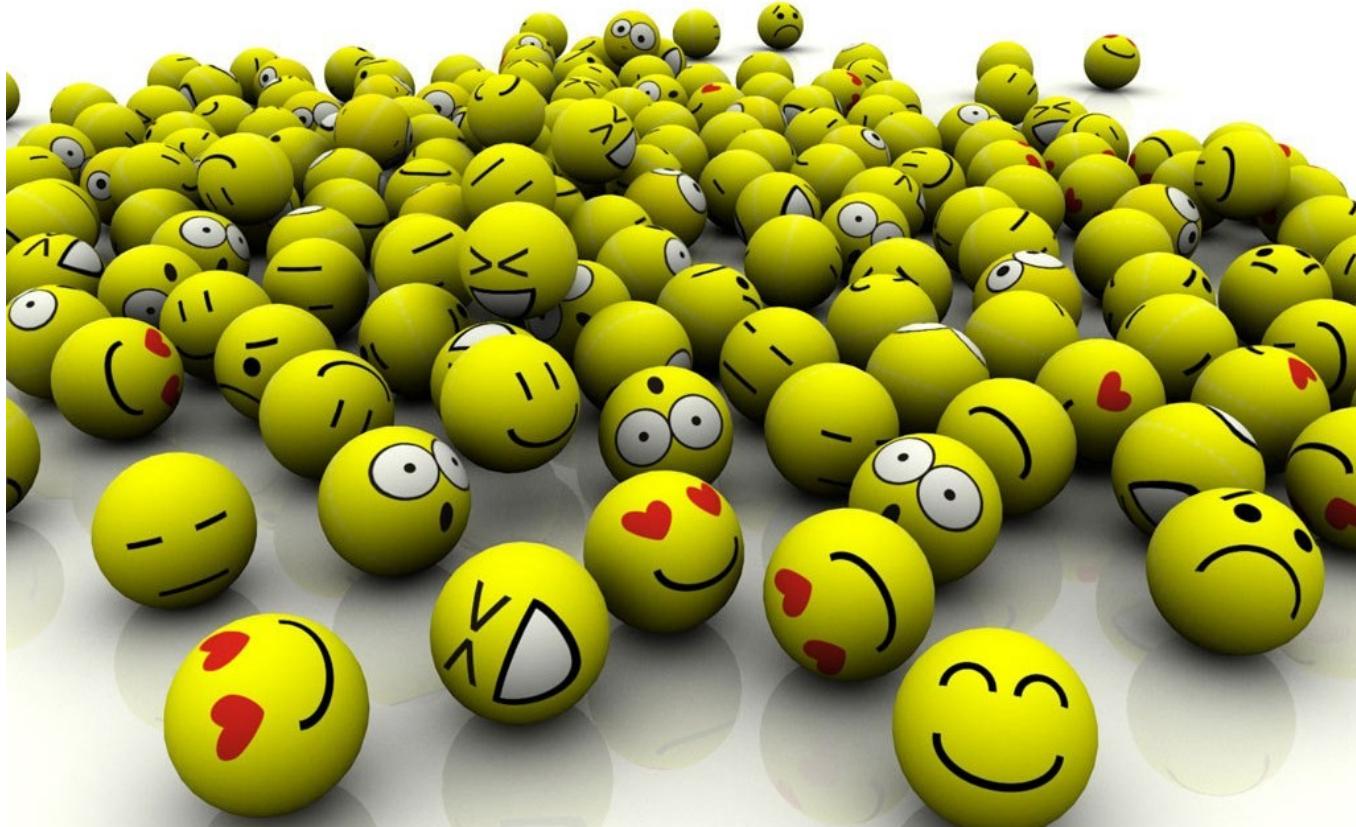
Aspectos Favoráveis

Nos últimos anos houve um aumento do número de empregos no mercado formal nesta área, no entanto as preferências são dadas aos profissionais com alguma experiência, ou que tenham cursos de especialização em vendas, computação, organização, recepção, entre outros.

Foco no Cliente



CICLO DE VENDA



Importância e Responsabilidades do Operador de Caixa



CICLO DE VENDA

Responsabilidade do Operador de Caixa

- Conferir se está correto o produto escolhido com o que está registrando;
- Registrar e receber a negociação realizada pelos vendedores;
- Verificar se o cliente foi bem atendido;
- Verificar se o cliente encontrou o que procurava;
- Encantar o cliente na finalização da compra;
- Dar informações sobre os produtos;
- Ajudar o cliente a escolher a melhor forma de pagamento;
- Finalizar com a atenção necessária para fazer o cliente voltar.



CICLO DE VENDA

7 dicas para finalizar um bom atendimento

$$S = R - E$$

satisfação

expectativas

resultado



CICLO DE VENDA

7 dicas para finalizar um bom atendimento

1. CONQUISTE

A conquista é um processo de construção junto ao cliente. Ela não é o final do atendimento, e sim um meio que leva ao encantamento. Para isso, o profissional deve estar completamente comprometido e envolvido a fim de fazer com que o cliente tenha a melhor experiência de relacionamento e, consequentemente, a melhor experiência de compra. A conquista não é algo tangível, ela é muito mais sensorial. Por isso, o cliente precisa sentir-se especial, respeitado e valorizado. E isso se dá por meio das atitudes no atendimento.

2. AMPLIE ADEQUADAMENTE O SEU CONHECIMENTO

É preciso saber sobre os produtos, políticas de preço e descontos, sobre as normas da empresa em que você trabalha é necessário saber como aplicá-lo no momento adequado e na medida certa. Você precisa ter conhecimento que permite agilizar e melhorar o seu atendimento e superar as expectativas do cliente

3. TRANSMITA AS INFORMAÇÕES DE FORMA TRANSPARENTE

As perguntas feitas pelos clientes devem ser respondidas, mesmo que, aparentemente, elas lhes sejam desfavoráveis ou repetitivas, isso demonstra profissionalismo e responsabilidade perante as necessidades dos clientes.

Tome o cuidado de não contradizer o vendedor.

CICLO DE VENDA

4. Saiba lidar com críticas

Perceba a crítica como uma oportunidade de crescimento e evolução profissional e não como uma ofensa pessoal que precisa ser combatida. Se o cliente questionou alguma postura sua ou de outro colega, ouça com atenção e analise o que pode ser melhorado. Valorize o cliente que está se dispondo a falar.

5. Expectativa x Previsão

Acredito que o cliente é encantado quando o profissional que o atende é capaz de atendê-lo e responder as suas demandas a partir de análises contundentes, por exemplo, expectativas do mercado com base em informações estruturadas e estudos e informações concretas.

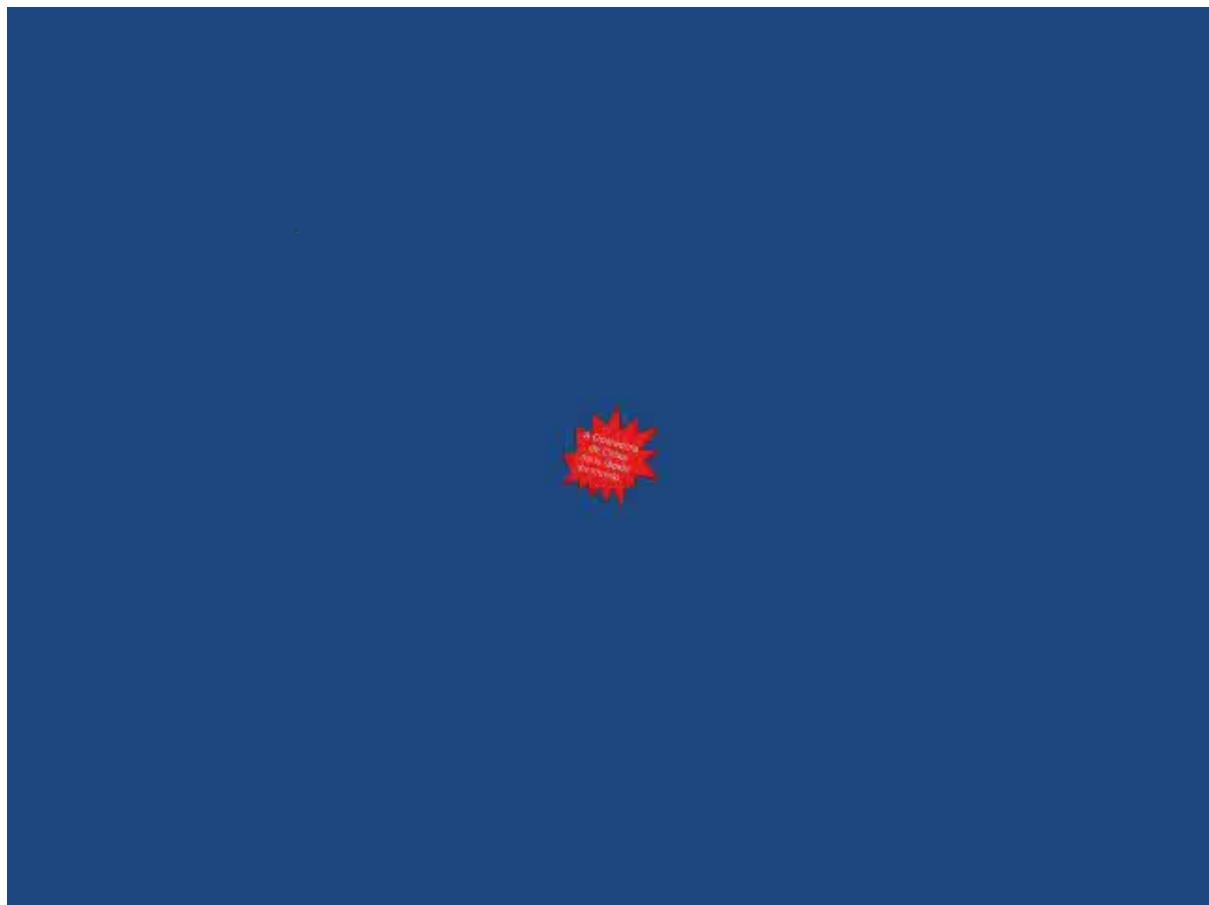
6. Renove seus conhecimentos

Não há outra maneira de encantar o cliente do que ter respostas convincentes e seguras em relação as suas dúvidas e questionamentos. Por isso, é primordial a capacitação permanente. Mais do que ter conhecimento é preciso ter atitude, é necessário fazer a mudança acontecer, é um exercício que provocará novas maneiras de encantar.

7. Fidelização

Quando você pensa em fidelização, qual é o primeiro aspecto que vem a sua mente: pós-venda ou pré-venda? A manutenção dos clientes significa garantir a manutenção do relacionamento com o cliente, este ciclo pode ser realizado a qualquer momento, portanto, mostre-se disponível para acompanhar o cliente por quanto tempo for necessário, mantenha-se vivo e eterno na memória dele.

CICLO DE VENDA



Fluxo de Caixa

	1º	2º	3º	Final
SALDO INICIAL	500,00	3105,00	25650,00	
Vendas	22250,00		25000,00	
Outros	500,00	1500,00	0,00	
Total.de entradas.	22750,00			
Fornecedores	10000,00	12000,00	11500,00	
Banco	120,00	0,00	250,00	
Marketing	0,00	0,00		
Folha de Pagamento	10000,00	250,00	0,00	
Outros	25,00	525,00	1500,00	
TOTAL SAÍDAS	20145,00	12775,00		
SALDO FINAL	3105,00			

Vendas e Recepção



Operador de Caixa

Finalizando o bom atendimento



OBJETIVOS e EXPECTATIVAS

- Importância e Responsabilidades do Operador de Caixa;
- O que é o ciclo de venda e qual o papel do operador de caixa em fidelizar o cliente;
- Entendendo o fluxo de caixa de uma empresa;
- Simplificando o fechamento de caixa.
- Evitando o recebimento de notas falsas sem perder o cliente;



Simplificando o fechamento de caixa



Art. 462 – Ao empregador é vedado efetuar qualquer desconto nos salários do empregado, salvo quando este resultar de adiantamentos, de dispositivos de lei ou de contrato coletivo.

Parágrafo 1º - Em caso de dano causado pelo empregado, o desconto será lícito, desde que esta possibilidade tenha sido acordada ou na ocorrência de dolo do empregado.

Esse trabalho nada mais é do que contar o dinheiro que está no caixa. Deve ser realizada na entrada e saída da sua jornada de trabalho

O objetivo principal é prevenir divergências entre a operação e o que consta no caixa, os mais comuns são: troco errado, troca de mercadoria que não foi dada a baixa e sangrias, que são as retiradas no decorrer do dia.

Para iniciar e finalizar o trabalho, o Operador de Caixa recebe e entregar o caixa com o “fundo de troco” e entregar o que foi registrado no PDV detalhadamente, em cheque, em dinheiro, em cartão de débito e crédito, ticket (se aceitar) e etc..

Simplificando o fechamento de caixa

Uma dica básica e importante de quem tem experiência neste assunto

Use CLIPES para separar os comprovantes de recebimento

À medida que são emitidos os comprovantes dos cartões, guardá-los imediatamente presos com um clipe e separando por bandeira. Desta forma, ao final do seu trabalho, todos os recebimento já estão separados, facilitando o fechamento do seu caixa.

Da mesma forma podem-se separar os cheques pré e os cheques à vista.

Existem outros fatores que influenciam no resultado final do fechamento e que, portanto, também devem ser incluídos:

- Vale funcionário
- Vale cliente
- Sinal
- Retirada de funcionário
- Gastos gerais



Algumas empresas praticam a sangria ao longo do dia. Neste caso é importante registrar: quanto, quando e para onde foi o dinheiro: se foi depósito ou se foi retirada, indicando o nome do funcionário que levou o dinheiro. É importante destacar o total em dinheiro que realmente está indo para a retaguarda, para facilitar a conferência.

Simplificando o fechamento de caixa

Desenvolva uma lista de verificação e uma instrução de trabalho.

MONTH OF MERCY ACTIVITIES STUDENT CHECKLIST

Week beginning:

Ending:

Simplificando o fechamento de caixa

Uma boa administração do caixa interfere diretamente na capacidade de compra da empresa

**Visão do ciclo financeiro
Reflexo na geração de caixa**

Ciclo financeiro = 90



Ciclo operacional ou econômico = 120 dias

O ciclo financeiro é fator preponderante para definição da necessidade de capital de giro de um empreendimento

Simplificando o fechamento de caixa

ERGONOMIA - Anexo I da NR-17

ERGONOMIA - palavra de origem grega, onde:

ERGO = trabalho e **NOMOS** = normas

O QUE É ?

Ergonomia é a ciência que estuda as relações entre o homem e o seu trabalho, os equipamentos que utiliza e o meio ambiente.

Ela surgiu pela necessidade do homem facilitar a sua vida, diminuindo cada vez mais a quantidade de esforço físico e mental aplicado na execução de suas tarefas.

Tipos de Ergonomia

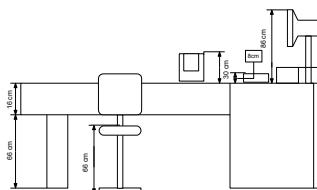
Correção

Atua de maneira restrita, modificando elementos parciais de posto de trabalho como: iluminação, ruído, dimensão.



Concepção

Atua diretamente no projeto do posto de trabalho.



Conscientização

Atua para que o trabalhador usufrua dos benefícios do posto de trabalho, quanto à boa postura e o uso adequado de móveis e equipamentos



ERGONOMIA - Anexo I da NR-17

Você já pensou ?

Que certas atividades rotineiras, podem causar problemas, tanto para homens como para mulheres ? Por exemplo:

- ✓ Lavar roupas (no tanque);
- ✓ Lavar louça (arear panelas);
- ✓ Trocar botijão de gás (rolado).



Que um dia de faxina em casa pode ser tão ou mais desgastante que seu trabalho na empresa, e que você vir a preferir seu trabalho na empresa.



ERGONOMIA - Anexo I da NR-17

Você já pensou ?

Que durante toda nossa vida nos movimentamos,
fazendo diversas tarefas ?



Que algumas tarefas e movimentos realizados em nossas casas, podem trazer sérias consequências à saúde e acabar por se manifestar na empresa ?

Que prevenir apenas no trabalho é fazer prevenção parcial, incompleta e que pode ter efeito duvidoso ?



ERGONOMIA - Anexo I da NR-17

Prevenindo Acidentes

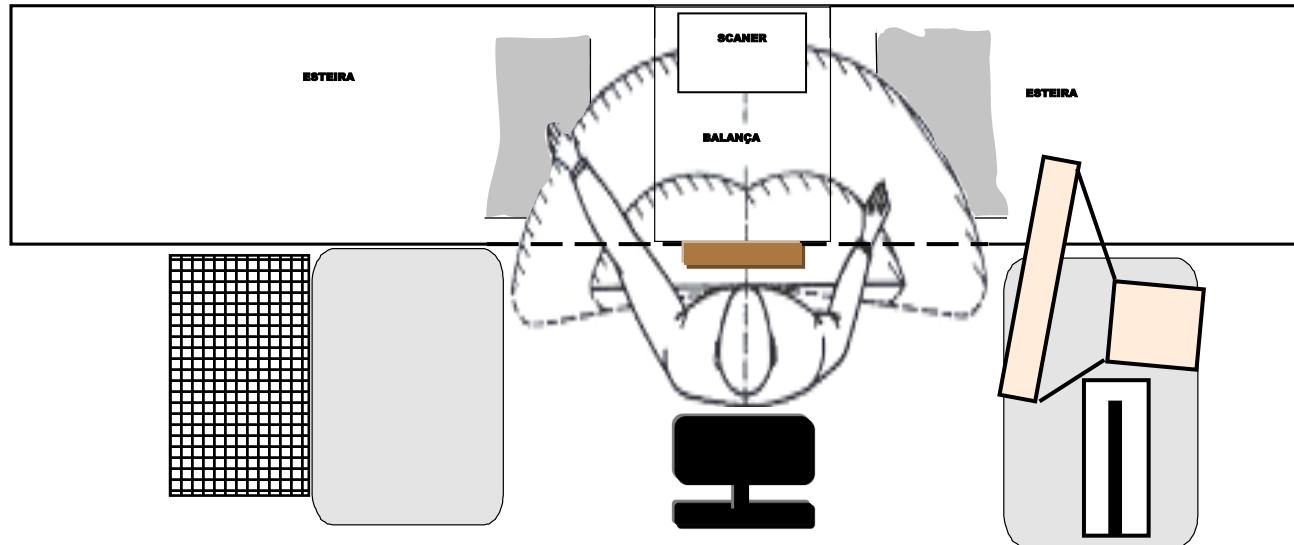
Para prevenir acidentes, é necessário conhecer o posto de trabalho (check-out), os equipamentos nele presentes (cadeira, descanso para os pés, balança, scanner, impressora de cheque) e a organização do trabalho.



ERGONOMIA - Anexo I da NR-17

O Posto de Trabalho

Deve atender às características dos operadores (90% das pessoas), compatibilizando as áreas de visão e manipulação.



Deve assegurar condições para o trabalho na posição sentada e em pé.

ERGONOMIA - Anexo I da NR-17

O Posto de Trabalho



Deve possuir cadeira estofada de bordas arredondadas e com regulagem de altura do assento e do encosto.

Deve ser possuir apoio para os pés, independente da cadeira.



ERGONOMIA - Anexo I da NR-17

O Posto de Trabalho

Ajuste da altura do encosto:



1. Gire a rosca localizada na parte de trás do encosto no sentido anti-horário;
2. Ajuste o encosto na altura desejada;
3. Gire novamente a rosca para travar o encosto, só que no sentido horário.

ERGONOMIA - Anexo I da NR-17

O Posto de Trabalho

Ajuste da altura do assento:

1. Fora da cadeira, puxe a alavanca (altura) e aguarde o assento subir;

2. Com a alavanca puxada, sente e ajuste a altura do acento até que seus pés estejam devidamente apoiados no piso;

3. Solte a alavanca para travar.



ERGONOMIA - Anexo I da NR-17

Organização do Trabalho

A disposição física, o número de check-out aberto e o número de operadores devem ser compatíveis com o fluxo de clientes e o ritmo adequado de trabalho, utilizando-se para tal fim:



- a. pessoal de apoio/substituição;
- b. filas únicas por grupos de check-outs;
- c. caixas especiais (idosos, gestantes, deficientes, pequenas quantidades);
- d. pausas durante a jornada;
- e. rodízio entre os operadores.

ERGONOMIA - Anexo I da NR-17

Aspectos Psicossociais

Todo operador de check-out deve portar dispositivo de identificação visível (crachá), com nome e/ou sobrenome, escolhido(s) por ele próprio.



É vedado obrigar o uso de vestimentas, propagandas ou maquilagem temática, que causem constrangimento.

ERGONOMIA - Anexo I da NR-17

Informação aos Operadores

O que você precisa saber sobre LER/
DORT para ajudar no tratamento e na
prevenção.

O termo LER (Lesões por Esforços Repetitivos) / DORT (Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho) refere-se a um conjunto de doenças que atingem principalmente os membros superiores, atacam músculos, nervos e tendões provocando irritação e inflamação dos mesmos, geralmente curáveis quando detectadas precocemente.

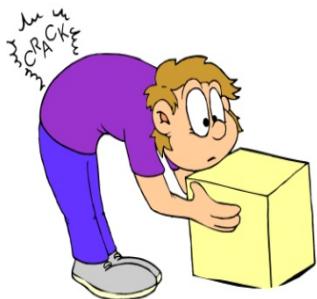


ERGONOMIA - Anexo I da NR-17

Informação aos Operadores

A LER/DORT é causada somente pelo trabalho?

Não também é causada por atividades esportivas, atividades do lar, má postura, entre outras.



Quais são as doenças consideradas LER/DORT?

São tenossinovite, tendinites, bursite, dedo de gatilho, lombalgia, síndrome do túnel do carpo e outras.



O que se pode fazer para ajudar no tratamento?

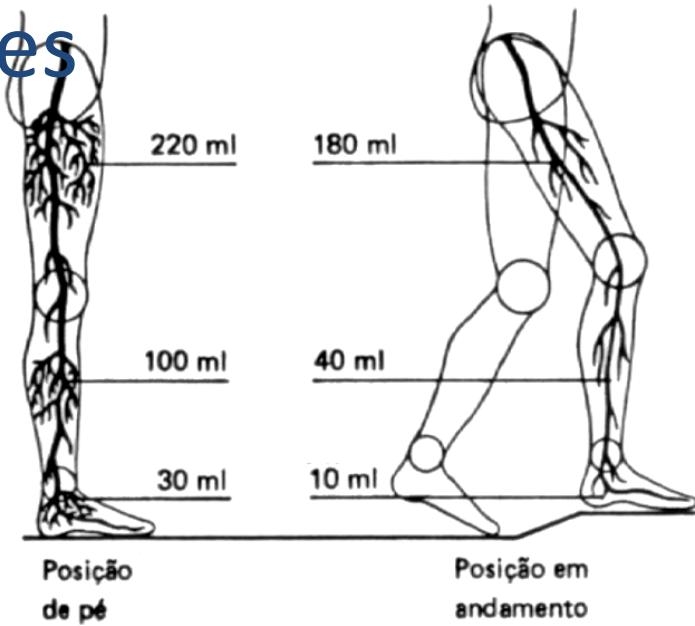
- Procurar os recursos médicos da Empresa;
- Evitar atividades esportivas e domésticas;
- Adotar posturas corretas.



ERGONOMIA - Anexo I da NR-17

Informação aos Operadores

Do ponto de vista fisiológico, durante a jornada de trabalho, deve-se promover a alteração da postura, de em pé para sentado e vice-versa.



Posições fixas por tempo prolongado solicitam maiores tensões e cansaço muscular além de não favorecer a boa circulação sanguínea.

ERGONOMIA - Anexo I da NR-17

Informação aos Operadores

A posição sentada:

- a. Alivia a musculatura das pernas e a pressão nas articulações do quadril, joelhos e tornozelos;
- b. Garante conforto e recuperação do operador.



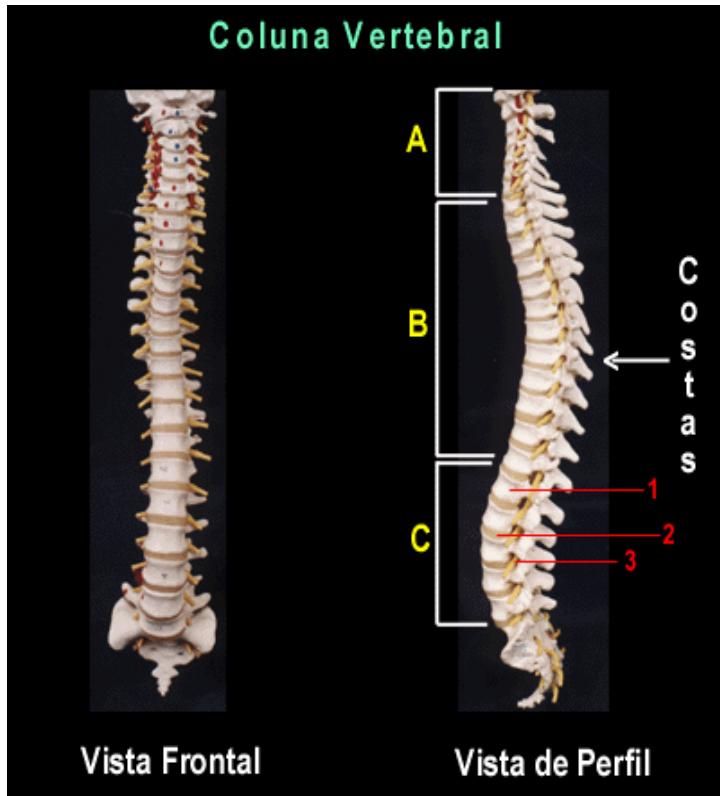
A posição em pé:

- a. Possibilita a utilização em conjunto das duas mãos;
- b. Distribui melhor o peso do corpo sobre os pés;
- c. Possibilita caminhar, favorecendo a circulação do sangue.

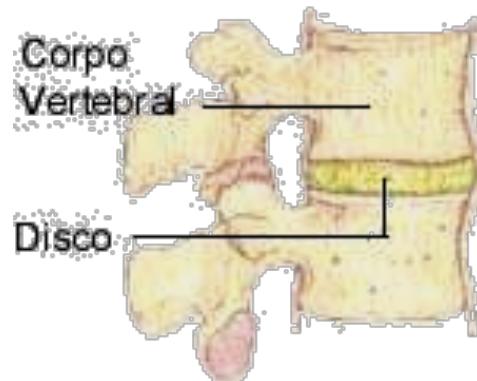
ERGONOMIA - Anexo I da NR-17

Informação aos Operadores

Para evitar problemas na coluna, e outras LER/DORT, procure adotar posturas corretas, tanto no trabalho quanto nas atividades em casa, no lazer, na escola, no transporte, etc.



Nossa coluna vertebral é composta de 33 vértebras, ela assume o eixo de ligação entre cabeça e cintura, dando equilíbrio, suporte, flexibilidade e postura ereta a todo conjunto.



Prevenção de Perdas

Ética e Moral – por Mário Sergio Cortella



Fluxo de Caixa

Quais são as principais Perdas ?



Fluxo de Caixa

Onde podem estar as Perdas



Fluxo de Caixa

Como combater as Perdas



Fluxo de Caixa

Como combater as Perdas

Ao receber uma nota, confira sempre os itens de segurança

Sinta com os dedos se o papel é mais áspero que o papel comum. Se possível, compare a nota que você recebeu com outra que você já tem e verifique se há diferença nos itens de segurança.

Quando você suspeitar que uma nota é falsa, não a receba. Também não a passe adiante. Isso é crime!

As notas falsas não são trocadas pelo Banco Central.

Como proceder se uma nota for suspeita de falsificação

Evite problemas. Encaminhe-a para exame na rede bancária e solicite o recibo de retenção.

Para saber mais sobre as notas do Real, visite o site www.bcb.gov.br



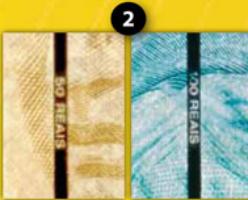
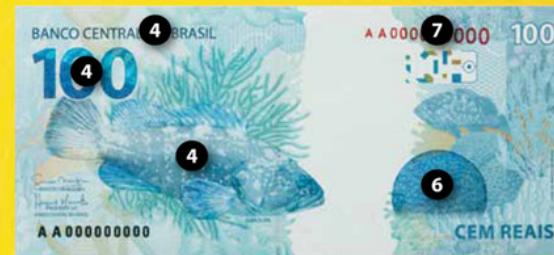
**Aprenda a
identificar se seu
dinheiro é Real.**



**Veja,
sinta,
descubra
os elementos de segurança
de suas notas
de 50 e 100 reais.**

Fluxo de Caixa

Como combater as Perdas



Veja a Marca-d'Água

Segurando a nota contra a luz, você observa, na área clara, a figura da onça e o número 50 ou a figura da garoupa e o número 100 em tons que variam do claro ao escuro.

Veja o Fio de Segurança

Ao colocar a nota contra a luz, fica visível, próximo ao meio da nota, um fio escuro no qual está escrito "50 REAIS" ou "100 REAIS".

Veja o Quebra-Cabeça

Coloque a nota contra a luz e veja que as partes do desenho do verso completam as da frente, formando o número 50 ou 100.

Sinta o Alto-Relevo

Pelo tato, você sente o relevo em algumas áreas da nota. Por exemplo:

- nas legendas "REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL" e "BANCO CENTRAL DO BRASIL";
- nos numerais com o valor da nota;
- nas laterais da frente da nota.

Descubra a Faixa Holográfica

Ao movimentar a nota, você vê, nessa faixa, os seguintes efeitos:

- o número 50 ou 100 e a palavra REAIS se alternam;
- a figura da onça (50) ou da garoupa (100) fica colorida;
- na folha (50) ou no coral (100), aparecem diversas cores em movimento.

Descubra o Número Escondido

Ao colocar a nota na altura dos olhos, na posição horizontal, em um lugar com bastante luz, você vê o número 50 ou 100 aparecer nas áreas indicadas.

Descubra os Elementos Fluorescentes

Sob a luz ultravioleta, você vê que:

- o número 50 ou 100 aparece na frente, na área indicada;
- a numeração vermelha fica amarela;
- pequenos fios se tornam visíveis na cor liliás.

Saiba como identificar uma nota de verdade

Cédulas da Primeira Família do Real (1994)



2 Faixa Holográfica

Só existe na nota de R\$ 20,00. Uma faixa brilhante que aparece ao lado da figura da mulher (República). Ao movimentar a nota, surgem as figuras do mico-leão e do número 20 em três tamanhos.



3 Imagem Latente

Coloque a nota deitada, com o canto esquerdo voltado pra você e veja aparecerem as letras BC, que estavam escondidas. Nas notas de 2 e 20 reais, a nota deve ficar deitada de frente pra você.



4 Alto-Relevo

Passe o dedo sobre algumas áreas da nota e sinta o alto relevo.



1 Marca d'água

São as figuras que você vê quando coloca a nota contra luz. Elas são formadas por partes claras e escuas e não são iguais em todas as notas. As cédulas de R\$ 50,00 e R\$ 100,00, por exemplo, apresentam marca d'água apenas na figura da República. Já a de R\$ 2,00, fica na tartaruga marinha. E a de R\$ 20,00, no mico-leão dourado.



Cédulas da Segunda Família do Real (2010)



2 Descubra o Número que Muda de Cor

Nas notas de 10 e 20 reais, movimento-as e descubra que a cor do número muda do azul para o verde. Uma faixa brilhante parece rolar pelo número.



3 Descubra o Número Escondido

Coloque a nota na altura dos olhos, na posição horizontal, e veja aparecer o seu valor nessa área.



4 Descubra a Faixa Holográfica

Ao movimentar a nota, você vê, nessa faixa, os seguintes efeitos: o número (50 ou 100) e a palavra REAIS se alternam; a figura da onça (50) ou da garoupa (100) fica colorida; na folha (50) ou no coral (100) aparecem diversas cores em movimento.



O QUE OBSERVAR EM CÉDULAS DE DINHEIRO



1 Marca d'água

Ao segurar a cédula contra a luz, é possível ver a marca do lado esquerdo

2 Fibras coloridas

São pequenos fios coloridos espalhados no papel nas cores vermelha, azul e verde

3 Impressão em alto-relevo

As figuras da República e da garoupa, as legendas Banco Central do Brasil e Cem Reais, a tarja com a palavra Reais e o valor da cédula são sentidos com os dedos porque são impressos em alto-relevo

4 Fundos especiais

São formados por linhas retas e sinuosas, extremamente finas

5 Microimpressões

Pequenas letras "B" e "C", na faixa clara na frente e no interior do número 100

6 Registro coincidente

Contra a luz, o desenho das Armas Nacionais deve se ajustar dos dois lados

7 Fito de segurança

Fio vertical de cor escura que serve para leitura eletrônica

8 Numeração

São as letras e os números que identificam a cédula

9 Imagem latente

Observando a frente da cédula, olhando a partir do canto inferior esquerdo e colocando-a na altura dos olhos, na posição horizontal e sob luz natural ficarão visíveis as letras "B" e "C"

10 Marca tátil

São marcas impressas e em relevo para serem identificadas por deficientes visuais



Relacionamento e fidelização dos clientes

1. Antecipar os desejos do cliente.

Quando o cliente precisar de algo, faça com que ele seja atendido antes mesmo de expressar sua necessidade, isso mostra que você se preocupa com o cliente como um indivíduo.

Calma, isso não exige capacidade telepática, apenas prestando atenção e conhecendo seus clientes você será capaz de agir desta maneira. Claro que um bom sistema de CRM pode ajudá-lo nesta missão.

Conhecer o comportamento do seu cliente é chave para bons negócios. O esforço vale a pena, o sentido de cuidado que um cliente recebe quando seus desejos são antecipados é onde você pode gerar uma lealdade.



Relacionamento e fidelização dos clientes

2. Seja um consiliador.

Em uma organização, visando um serviço excepcional, um único membro da equipe desagradável ou sem pro-atividade pode corroer a fidelidade do cliente e a moral da equipe. É por isso que pode ser melhor deixar uma posição não preenchida, ao invés de correr para contratar alguém inadequado.

A excelência de serviço ao cliente é mais plenamente alcançada quando o empresário se torna especialista em recrutamento e treinamento de pessoal.



The word "Paciencia" is written in a bold, black sans-serif font. Each letter is set against a different colored rectangular background, creating a visual texture. The colors include various shades of blue, green, yellow, and purple. The letter "i" is notably stylized with a purple vertical stroke and a small purple dot above it.

Relacionamento e fidelização dos clientes

3. Desenvolver um vocabulário para ser utilizado com os cliente.

Crie e ensaie com seus funcionários uma lista de palavras e expressões que se encaixem perfeitamente à sua marca. Corte toda a linguagem fora do estilo de seu negócio.

Por exemplo, a expressão “não esquenta” pode soar bem de um balconista em uma loja de equipamentos de áudio, mas não para um vendedor de roupas finas.

E mais, pesquise e substitua algumas palavras que possam magoar os clientes.

Por exemplo, evite dizer a um cliente: “Você nos deve”. Tente uma alternativa como: “Nossos registros parecem mostrar um débito...”. Uma boa dica é utilizada por funcionários de algumas empresas de sucesso, eles levam cartões de bolso com lembretes úteis das frases recomendadas para uso em uma variedade de situações.



Relacionamento e fidelização dos clientes

4. Dedique-se a conhecer cada um dos clientes fiéis.

Seja qual for o seu negócio e a sua dimensão, dedique-se para conhecer cada cliente, assim como um garçom, porteiro, ou aquele cabeleireiro tradicional.

Por exemplo, o tipo de empresário que sabe as preferências de cada cliente, o nome de seu animal de estimação e outros detalhes.

Soluções tecnológicas como o CRM e uma equipe atenciosa podem ajudá-lo a criar esse clima “caseiro” – independentemente do tamanho do seu negócio.

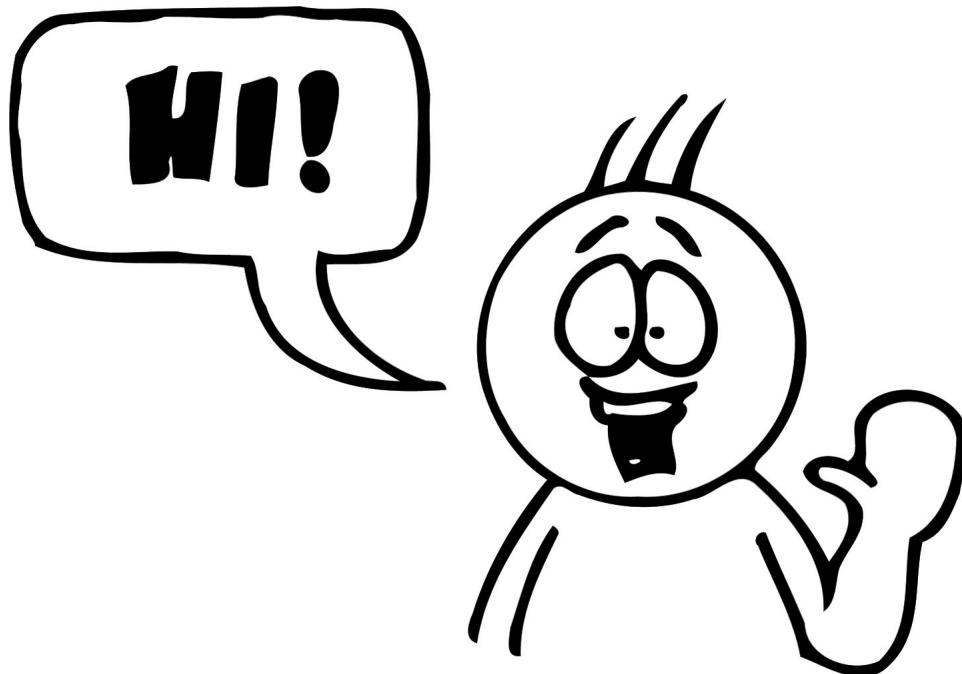


Relacionamento e fidelização dos clientes

5. Faça cada “Oi” e “Até Logo” perfeitos.

Estudos psicológicos demonstram que os clientes se lembram do primeiro e último minuto do serviço de um encontro muito mais vivamente e por muito mais tempo do que todo o resto.

Os elementos iniciais e finais de suas interações com seus clientes devem ser particularmente bem planejados, porque eles ficarão na memória do cliente.



Relacionamento e fidelização dos clientes

6. Acelere o seu serviço.

Clientes das gerações mais jovens querem serviços mais rápidos do que qualquer geração antes deles. Não só mais rápidos do que seus pais esperam, mas mesmo que eles próprios esperavam no ano passado. Na idade dos smartphones e e-commerce, você pode muito bem não conseguir entregar o seu produto ou serviço se você for entregá-lo atrasado.



Relacionamento e fidelização dos clientes

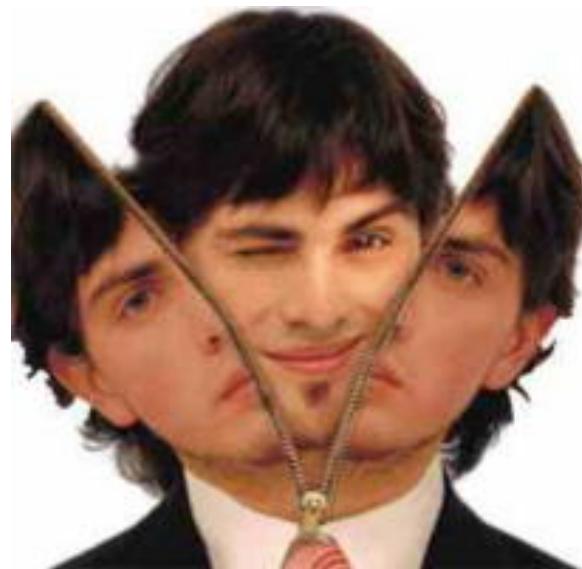
7. Mostre sua personalidade.

Quando seus clientes optam por interagir com uma pessoa na sua empresa, eles querem que a operação seja humana – até mesmo em uma interação on-line.

Por exemplo, por enviar e-mails para os clientes com um aviso:

Por favor não responda a este e-mail?

Em vez disso, se possível, convide os destinatários, até mesmo de seus e-mails em massa, a responderem e claro, garanta que alguém responderá a essas mensagens.



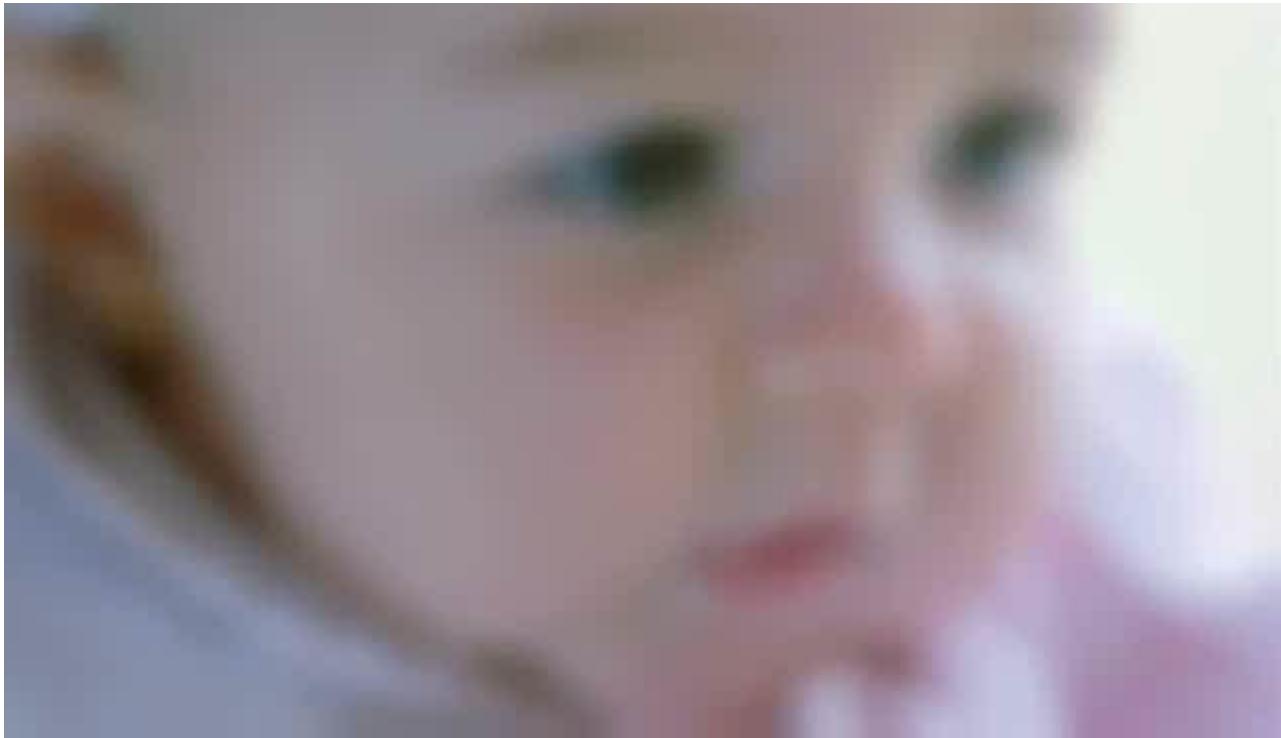
Dúvidas



Avaliação



Relacionamento e fidelização dos clientes



Professional and Personal Coach

Utiliza técnicas e ferramentas comprovadas cientificamente que permitem o desenvolvimento de foco, planejamento, ação e melhoria contínua, nos seguintes aspectos:

- ✓ Aprimorar o planejamento pessoal e profissional
- ✓ Aumentar sua autoconfiança e o seu autoconhecimento
- ✓ Eliminar pensamentos limitantes
- ✓ Alcançar resultados positivos em diversas áreas
- ✓ Desenvolver a comunicação e o poder de persuasão
- ✓ Melhorar relacionamentos

Team Coach

Nossa experiência em andragogia e desenvolvimento vivencial nos permitiu desenvolver uma técnica exclusiva no desenvolvimento de grupo. Utilizamos muitas das técnicas e ferramentas do personal e Professional coaching que são comprovadas cientificamente, nos grupos apontamos resultados em:

- ✓ Melhor performance
- ✓ Melhor relacionamento de grupo
- ✓ Alcançar resultados e foco em eficácia
- ✓ Melhor utilização dos recursos disponíveis
- ✓ Melhor gestão dos resultados por indicadores
- ✓ Desenvolver poder de persuasão e a postura do indivíduo no grupo



Certificado:
Sociedade Brasileira de
Coaching
Powered by Brian Tracy

Área Administrativa

- ✓ Assessoria e treinamento em planejamento estratégico e administração de negócios
- ✓ Assessoria na implementação de gestão de qualidade e programas com foco na eficácia dos processos produtivos
- ✓ Implantação de normas e procedimentos para capacitação a auditorias (de certificadoras, clientes e fornecedores)
- ✓ Treinamento comportamental de equipes com foco em liderança, comunicação, relacionamento inter-pessoal, estabelecimento de metas, planejamento e trabalho em equipe
- ✓ Recuperação de empresas
- ✓ Diagnósticos de controle

Área Técnica

- ✓ Análise de processos produtivos, sugerindo melhorias para aumento de produtividade.
- ✓ Coordenação e ou execução de projetos de novas instalações ou melhorias em equipamentos, visando aumento de produção ou novos produtos.
- ✓ Assessoria na implementação de manutenção corretiva, preventiva e preditiva.
- ✓ Análise de problemas e reengenharia na área de Utilidades.

Clientes

- Volkswagen do Brasil
- Grupo Pão de Açúcar
- Cereser Viti Vinicola
- Walter do Brasil
- SENAI - SENAC - SEBRAE
- Moto Snob Americana
- Escola SENAI – Unidade Americana
- Pólo Tecnológico da Ind. Textil e de Confecção - Pólo TEC TEX
- Associação Comercial e Industrial de Americana - ACIA
- Destra Gestão de Parceiros
- Stampare - Artigos promocionais
- Lab-Clin Laboratório Clínico
- Padaria Amizade
- Suzano / Ripasa
- Papirus Industria de Papel S/A
- Quadrimatzi Comunicação
- Sibravac Mecânica Saltense Ltda
- Construtora Uliani Andrade

Seja também um cliente INOVAção!



Tome a decisão de mudar a sua empresa agora!

Não importa quais são as suas metas, o planejamento para realizá-las você encontra aqui!