

Práticas de gestão para o pequeno negócio



Práticas de gestão para o pequeno negócio





Presidente do Conselho Deliberativo Estadual

Josias Silva de Albuquerque

Diretor-superintendente

José Oswaldo de Barros Lima Ramos

Diretora-técnica

Ana Cláudia Dias

Diretora administrativo-financeira

Adriana Tavares Côrte Real Kruppa

Comitê de Editoração Sebrae Pernambuco

Angela Miki Saito

Carla Andréia Almeida

Fábio Lucas Pimentel de Oliveira

Eduardo Jorge de Carvalho Maciel

Janete Evangelista Lopes

Jussara Siqueira Leite

Roberta de Melo Aguiar Correia

Ana Lúcia Nasi

Gerente - Unidade RMR e Mata Norte

Maria Clara Brayner

Analista - Unidade RMR e Mata Norte

Adriany Rosa de Matos Carvalho

Consultora Credenciada Sebrae

Projeto gráfico e Diagramação

Ester Silva | Z.diZain Comunicação | www.zdizain.com.br

Impressão

CCS Gráfica e Editora

Sebrae

Rua Tabaiães, 360 - Ilha do Retiro - CEP 50750-230 - Recife/PE

Telefones: 0800 570.0800 / 81 2101.8400

www.sebrae.com.br/uf/pernambuco

Sumário

- 1 Estratégias de relacionamento com o cliente 4*
- 2 De olho no mercado 6*
- 3 Inovar é preciso... mas, como? 8*
- 4 Marketing pessoal, o segredo do sucesso! 10*



Estratégias de relacionamento com o cliente

- ◇ Conhecer o cliente, suas necessidades e saber se comunicar com eficiência.
- ◇ Proporcionar valor agregado ao produto ou serviço oferecido.
- ◇ Oferecer um atendimento que supere a expectativa do cliente.
- ◇ Inspirar confiança por meio de uma conduta ética, coerente e responsável.
- ◇ Comercializar produtos e serviços de qualidade.

Atender com excelência é... entender com excelência!

2

**De olho
no mercado**

- ◇ O conhecimento em gestão do negócio oportuniza menos dificuldade em momentos de crise.
- ◇ Observe suas vendas e invista nos produtos e serviços que possuem maior potencial de venda, rotatividade e rentabilidade.
- ◇ O tempo que as mercadorias ficam em estoque precisa ser reduzido ao máximo, pois produtos encalhados geram prejuízos.
- ◇ Negocie prazos maiores junto aos seus fornecedores, com a finalidade de efetuar e receber dos seus clientes antes de pagá-los.
- ◇ Regule cuidadosamente suas despesas fixas e constantes, independentemente do volume de vendas bem como as despesas que variam na proporção do volume de vendas. Observe onde é possível diminuir despesas e aumentar a lucratividade.
- ◇ Administre seu fluxo de caixa, a fim de evitar prejuízos, dívidas e empréstimos bancários.
- ◇ Promova inovações constantes, estimulando a criação de um ambiente favorável à criatividade e implementação de novas ideias que possam gerar um diferencial competitivo para o negócio.

3

Inovar
é preciso...
mas, como?

- ◇ Por meio de um atendimento personalizado.
- ◇ Com produtos e/ou serviços customizados.
- ◇ Compreendendo que o diferencial competitivo pode não estar no produto ou serviço, mas na maneira de comercializá-lo.
- ◇ Estabelecendo uma comunicação eficiente com os colaboradores, clientes e fornecedores.
- ◇ Utilizando tecnologia e processos operacionais atualizados.
- ◇ Gerenciando o relacionamento com o cliente, a fim de melhorar a experiência de compra.

No relacionamento com os clientes, sua atitude determinará a altitude que você quer chegar!

4

Marketing

**pessoal, o segredo
do sucesso!**

- ◇ A primeira impressão do seu negócio e dos seus colaboradores deve ser sempre positiva, caso contrário, você pode não ter uma segunda chance de mudar essa imagem.
- ◇ A imagem pessoal de todos que trabalham no negócio deve transmitir segurança e credibilidade aos clientes e aos fornecedores.
- ◇ É importante projetar uma imagem profissional com o uso de fardamento, sapatos adequados às exigências do trabalho, excelente higiene pessoal, cabelos limpos e arrumados, unhas limpas e aparadas, dentes e hálito saudáveis, perfume suave, uso moderado de acessórios (correntes, brincos, pulseiras, anéis).
- ◇ As mulheres devem levar em consideração uma maquiagem leve e roupas que proporcionem conforto.
- ◇ Os homens precisam cuidar dos cabelos, barba, bigode e pelos, mantendo-os limpos e aparados.
- ◇ Fumantes precisam ficar atentos ao odor do cigarro, pois o cheiro costuma ficar impregnado no hálito, nas roupas e nos cabelos.

- ◇ Evitar fumar em ambiente fechado.
- ◇ A postura corporal complementa a imagem pessoal. Portanto, fale com as pessoas olhando nos olhos delas e mantenha-se ereto quando estiver em pé, evitando sentar-se de forma desleixada.
- ◇ Para evitar desentendimentos, a linguagem com clientes e colaboradores deve privilegiar palavras simples e fáceis de serem compreendidas e pronunciadas.
- ◇ Assuntos polêmicos ou que gerem controvérsias precisam ser evitados. Evite espalhar boatos e disseminar fofocas e preconceitos.
- ◇ Tenha coerência na hora de comunicar seus pensamentos, pois todo discurso precisa ser coerente com seu comportamento e as suas atitudes.
- ◇ Transmita motivação, entusiasmo e otimismo, mesmo diante de crises e dificuldades. Estimule um comportamento positivo e seja educado e generoso.
- ◇ Invista em formação continuada. No mercado competitivo, quem não estuda tem menos oportunidade de crescimento.

