

RECAPITULANDO

Outro erro igualmente importante, segundo ela, é a incapacidade de se comunicar corretamente. Em sua opinião, muitos gerentes são dúbios, não dão nem *feedbacks*, escrevem mal e não retornam contatos. "Não há como confiar em uma pessoa assim. O gerente deve ser um exímio comunicador e, consequentemente, excelente ouvinte, acessível e assertivo sempre que necessário. É essencial para que duas ou mais pessoas colaborem em um projeto que cada uma saiba o que se espera dela e o que ela pode esperar da outra parte. Quanto mais explícito, melhor – mais se pode compartilhar *feedbacks* sem ferir orgulhos. Lembre-se: expectativas objetivas, claras, explícitas e, de preferência, documentadas são uma poderosa ferramenta para evitar conflitos", dá a dica.

- **Exercite o autoconhecimento** – A equipe deve se reunir e cada um elaborar seu próprio Código de Ética Profissional, contendo a descrição da sua identidade, missão, visão, princípios e valores.
- **Analise os códigos** – Lembre-se da importância da presença de um facilitador – nem sempre o profissional consegue se descrever e aos seus objetivos com clareza.
- **Elabore um Código de Ética Profissional próprio para o grupo** – Lembre-se de que deve ser coerente com os objetivos estratégicos da empresa.
- **Compartilhe as metas** – Reúna a equipe e compartilhe a meta que recebeu dos escalões mais altos de maneira clara, que possa ser facilmente compreendida.
- **Ouça** – O gerente deve ouvir o que os membros da equipe têm a dizer. Podem surgir ideias que ele não tinha pensado. As pessoas devem sentir-se livres para que possam contribuir.
- **Elabore estratégias** – As ideias são utilizadas para elaborar uma estratégia em que o papel e a responsabilidade de cada um estejam bem claros. É a hora de fazer a gestão de expectativas – todos devem estar cientes do impacto de sua contribuição no resultado final.
- **Parta para o campo** – O gerente deve estar acessível, acompanhar o trabalho da equipe, ajudar a tomar decisões e facilitar a ação dos vendedores.
- **Avalie** – Periodicamente, reúna a equipe para comparar o real com o planejado. Faça ajustes e busque novos meios, caso os atuais não estejam funcionando.
- **Compartilhe** – Deve haver espaço para o compartilhamento de experiências boas e ruins, como uma espécie de *benchmarking* de melhores práticas. Em caso de dúvida na tomada de decisão, use como ponto de referência o código de ética da equipe.
- **Celebre** – Cada vez que uma meta for atingida, é imprescindível reunir a equipe e celebrar a conquista. Isso mantém o moral alto, além de ser uma boa oportunidade para relembrar a visão – por que estamos aqui fazendo isso.

VM

INFORME PUBLICITÁRIO

ALTERDATA
SOFTWARE

O DESAFIO DE EXPANDIR NACIONALMENTE

Toda empresa sonha em crescer continuamente, em ter um processo de expansão comercial ininterrupto. Este não é um objetivo fácil de ser concretizado. É preciso muito esforço, muito planejamento, muito marketing e muita tecnologia.

Esse desejo de expandir é o que certamente motiva muitas empresas a uma busca frenética por novos métodos de trabalho, novas formas de relacionamento com os clientes e, principalmente, novas maneiras de controlar e monitorar os seus canais. Para que este monitoramento seja eficiente – que gere os indicadores corretos para saber se o planejamento está adequado, se o marketing está certo ou mesmo se os clientes certos estão sendo atingidos – é importante ter uma boa ferramenta tecnológica.

Estamos vivendo uma era de números exponenciais, onde o ganho de escala viabiliza negócios, conquista territórios. Desta forma, não se consegue mais administrar um grande volume de clientes no país inteiro – um grande número de representantes comerciais em locais muito distantes, uma quantidade de clientes diferentes em regiões distintas – se não tivermos um software de gestão corporativo com um conjunto de funcionalidades voltado para colocar os clientes no centro do negócio.

É importante que o empresário tenha a certeza que um bom software de ERP com forte apelo para o CRM (Customer Relationship Management) será ferramenta fundamental neste processo de expansão. Contudo, não é a única coisa importante, é preciso ter uma cultura sedimentada para o uso de aplicações deste gênero, onde os usuários estarão cientes de que os softwares são o meio pelo qual conseguirão os indicadores para que o processo de gestão aconteça como planejado.

Quando a Alterdata Software iniciou seu processo de expansão, em 1997, utilizou o seu próprio aplicativo de ERP como ferramenta. Ao longo dos anos, o sistema evoluiu, cresceu e foi ajustado e modificado para ser um apoio eficiente à decisão no processo de expansão. Deu certo. Hoje a Alterdata conta com cerca de 75 bases distribuídas pelo país inteiro.

Não esqueça: a tecnologia pode trabalhar a seu favor.

