

Melhorar a **QUALIDADE** pode dar mais **RESULTADO?**



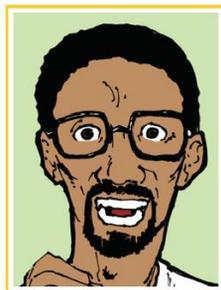
**Melhorar a QUALIDADE
pode dar
mais RESULTADO?**

Conheça a turma do Crediamigo:



Amigão

22 anos.
Assessor do
Crediamigo.



Luís Bonfim

33 anos. Pintor.
Pinta quadros e faz
artesanato, que vende
em feiras e lojas



Raimundo

37 anos. Comerciante
de carne, ovos e peixe.



Zé da Bodega

57 anos. Comerciante
de alimentos e bebidas.



Beth

35 anos. Dona de salão de
beleza e revendedora de
produtos.



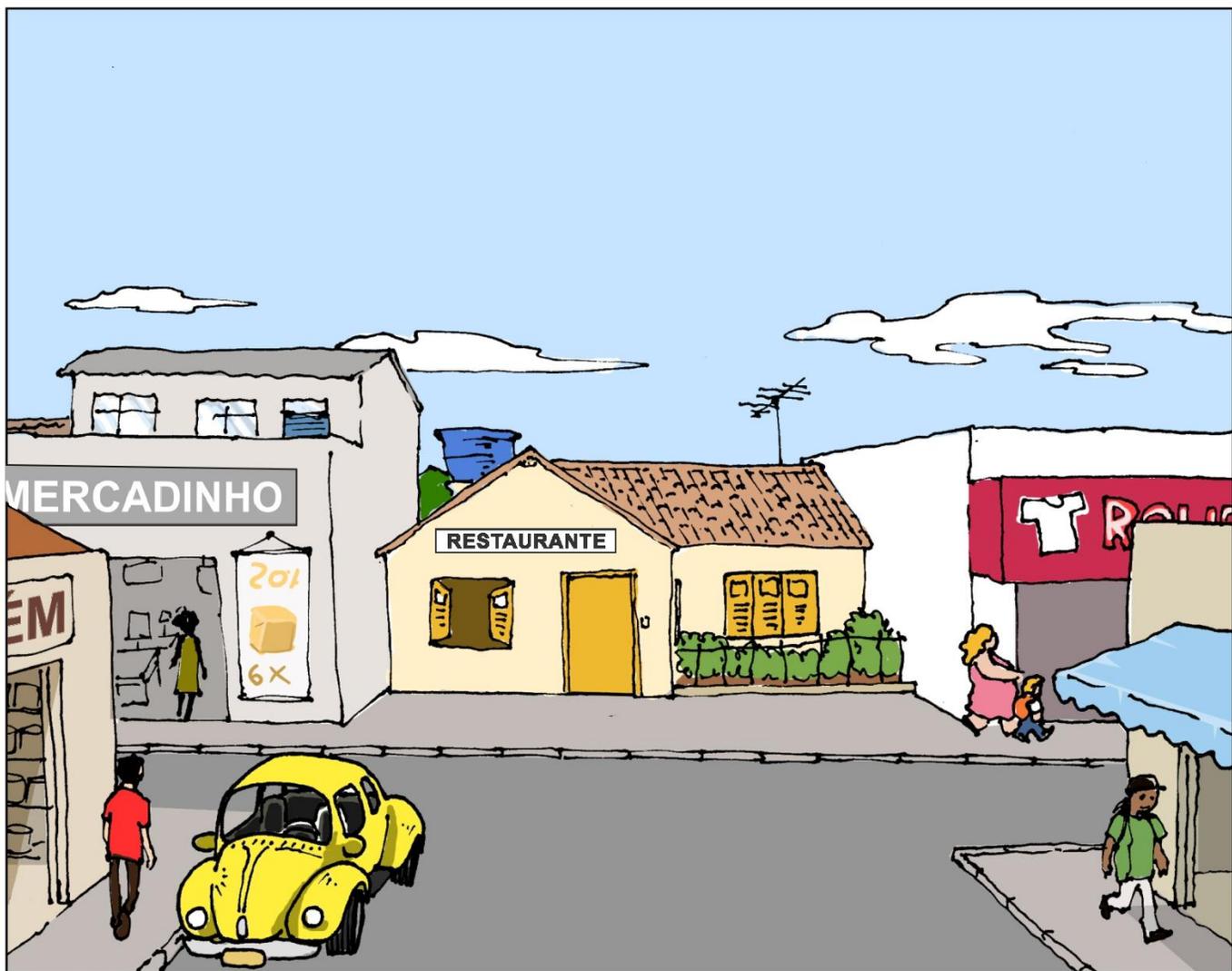
Dalva

26 anos. Dona
de confecção (roupas
masculinas, femininas
e infantis).



Do Carmo

53 anos. Fabrica doces,
salgados e sorvetes.





Pergunto
pra saber. Ninguém nasce
sabendo. Quem não pergunta fica
sem saber!

Calma,
gente! Não briguem! Sinto muito,
seu Zé da Bodega. Mas seu Raimundo tem
razão. As pessoas têm vergonha de perguntar. Muitos
pensam que sabem. Uma boa pergunta deixa a
gente mais inteligente.



Deixa é? Por quê?



Por
que a pessoa
aprende coisas novas.
Descobre o que não sabe.
Veja seu neto, o Mundinho,
está sempre perguntando
por que.



Esse
menino é
chato, isso sim!!



Curioso!

Isso mesmo, curioso. A gente vai ficando grande e fica com vergonha de perguntar. Finge que sabe. Fica balançando a cabeça e fazendo cara de sabido. Acredite seu Zé da Bodega! Vale o ditado popular: "Não existem perguntas bobas, somente bobos que não fazem perguntas".



Então tá!
Quando não souber vou dizer: não sei!



Diga mesmo!

Não se preocupe se dizem: Olha só! Ele não sabe o que é aquilo! O que interessa mesmo é o que o senhor faz que ajuda o seu negócio a melhorar.



O Amigão me disse pra começar perguntando pros clientes como fazer para servir melhor, o que ele deseja. Lembra? Qualidade é aquilo que o cliente determina que seja.



E vocês,
Beth e Do Carmo, o que foi que aprenderam sobre qualidade?



Que qualidade é atender bem, entregar o produto do jeito e no prazo que a gente acertou com o cliente que ia fazer. O que for negociado tem que ser cumprido.

Ah! É verdade. Eu aprendi também que é importante que o cliente não tenha "surpresa desagradável" quando for usar o nosso produto. O cliente tem que fazer uma cara de surpresa e pensar: "Tá melhor do que eu esperava!!!". O lema é: Só o melhor é suficiente!

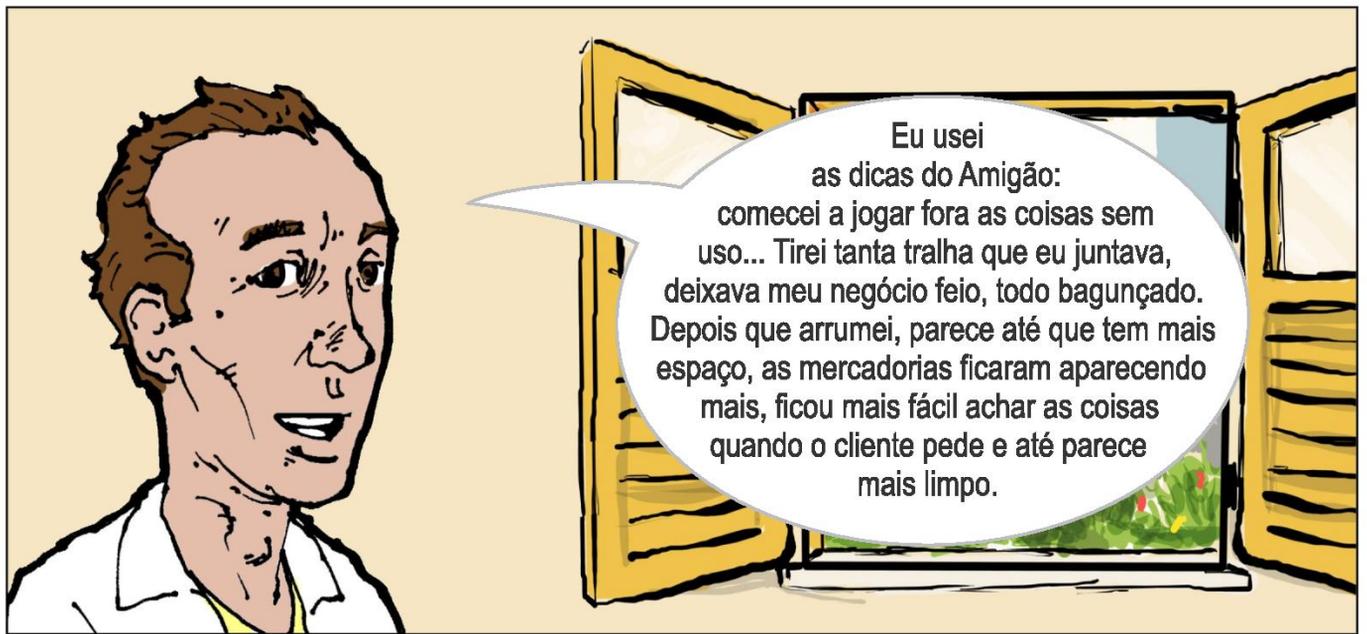


Ah! Também tem que ser um preço justo pelo que o cliente está levando. Ou seja, quem vende tem que garantir seu lucro sem explorar o cliente.

E tem que entregar no prazo combinado!!! Não pode deixar o cliente esperando ou ficar enrolando. O cliente satisfeito é que mais vende para nós!

E por acaso tem alguma coisa para se fazer que dá mais qualidade ao negócio?



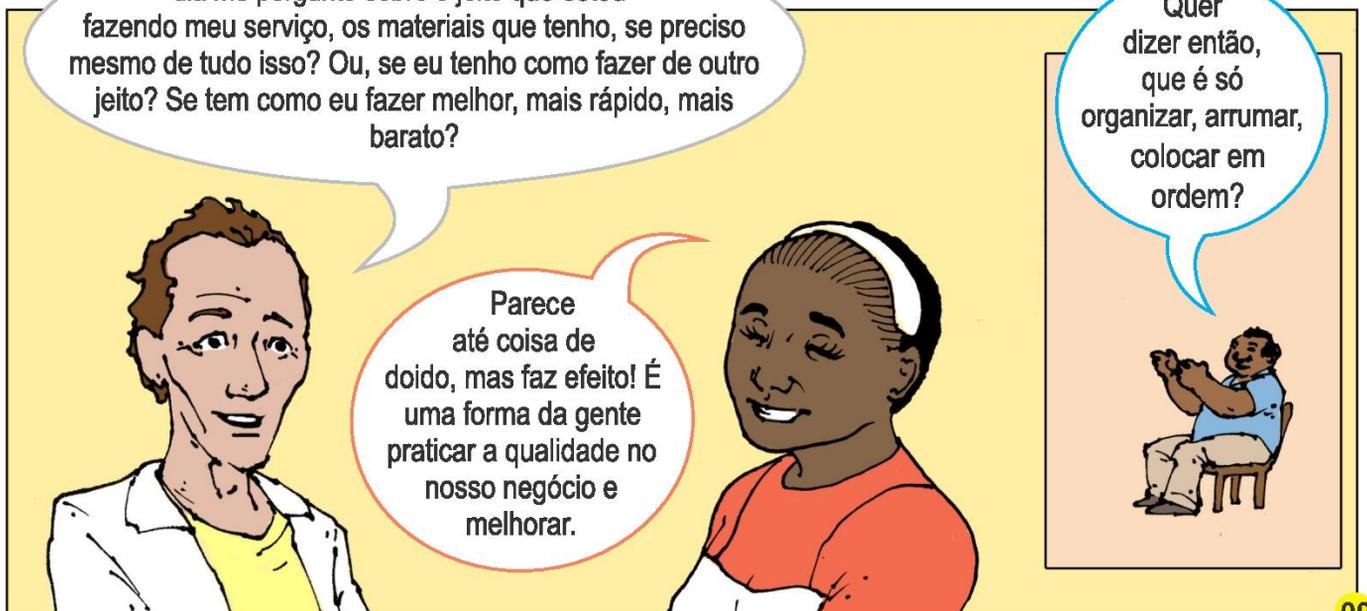


Eu usei as dicas do Amigão: comecei a jogar fora as coisas sem uso... Tirei tanta tralha que eu juntava, deixava meu negócio feio, todo bagunçado. Depois que arrumei, parece até que tem mais espaço, as mercadorias ficaram aparecendo mais, ficou mais fácil achar as coisas quando o cliente pede e até parece mais limpo.



Nem me fale... Eu coloquei os utensílios e vasilhas que mais uso bem mais próximas de mim. O trabalho agora está saindo mais rápido. E ainda faturei um dinheirinho, porque vendi as sobras de embalagens e duas máquinas que eu nem usava mais.

Agora, eu todo dia me pergunto sobre o jeito que estou fazendo meu serviço, os materiais que tenho, se preciso mesmo de tudo isso? Ou, se eu tenho como fazer de outro jeito? Se tem como eu fazer melhor, mais rápido, mais barato?



Parece até coisa de doido, mas faz efeito! É uma forma da gente praticar a qualidade no nosso negócio e melhorar.

Quer dizer então, que é só organizar, arrumar, colocar em ordem?

Sim, começa assim. Mas tem mesmo é que manter a organização. Ou seja, depois de usar um material, ou mostrar vários produtos que o cliente quer ver, tem que devolver tudo para o lugar onde e como estava antes.



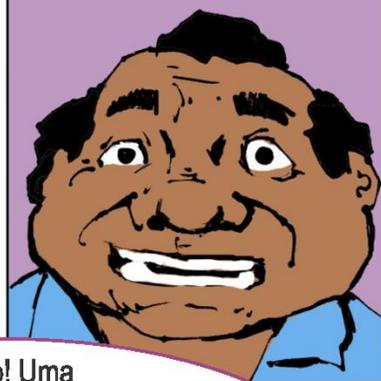
Hoje, eu faço assim lá na confecção. Agora, eu tenho duas pessoas trabalhando comigo. Se cada uma fizer de um jeito, ninguém acha mais nada! E também faço isso na minha casa, com meus filhos. Diminuiu as confusões para achar as coisas e tudo ficou mais fácil. Até sobra mais tempo.



Tem também a fase de limpeza, viu? A idéia é atacar as causas da sujeira. Quando eu tenho um equipamento vazando óleo, ou uma torneira pingando, mando consertar logo. Passei até uma pintura de tinta branca pra melhorar a imagem do lugar, pra ficar mais limpo.



Entendi! Não deixar sujar é melhor do que ter que limpar!



É isso! Uma vez escutei que 100 pequenas melhorias tem mais resultado que uma só grande melhoria. Além do mais, é melhor ir ajeitando o que se tem do que ficar só sonhando em como seria bom ter um negócio todo chique. Se a gente não começa a fazer hoje, a mudar agora, as coisas não avançam sozinhas!



É isso aí pessoal.

Qualidade é algo que se faz todo dia... um pouco toda a hora... Tem que praticar, repetir, e ficar sempre de olho! É como tudo que a gente aprende na vida! Tem que insistir! Lembra quando você aprendeu a andar de bicicleta, Zé?



Lembro demais! Quando a gente vai aprender, leva muita queda! Mas depois, com o tempo e com a prática, eu já fazia sem nem pensar.

Ei, pessoal, como eu faço com as pessoas que trabalham comigo?





Essa é uma tarefa trabalhosa mas gratificante. Porque nós temos que ter sempre atenção, ensinar o jeito correto e dar o exemplo. Na verdade, cada dono de um negócio é também um professor de sua equipe.

Sim! E ter paciência e boa vontade mesmo que custem a aprender. Lembre que as pessoas repetem o que você faz, os filhos repetem os pais, os funcionários repetem os patrões.

Já entendi... Tenho que mostrar como se faz, explicar, repetir, cobrar, ensinar de novo, quantas vezes for preciso.

Se a gente ensina e acompanha direito, quem trabalha com a gente cresce junto, pode ter confiança que elas vão fazer o serviço direito e pode acreditar na opinião que elas dão.

Além disso, elas se tornam nossos maiores vendedores, porque ajudam a manter uma boa clientela para o negócio.

Pessoal, eu tive uma idéia! Vamos marcar outras reuniões do Grupo Solidário no negócio de cada um. Assim, podemos trocar idéias de como cada um pode fazer para melhorar a qualidade!



FIM

O VESTIDO AZUL

Num bairro pobre de uma cidade distante, morava uma garotinha muito bonita. Ela freqüentava a escola local.

Sua mãe não tinha muito cuidado e a criança quase sempre se apresentava suja. Suas roupas eram muito velhas e maltratadas.

O professor ficou penalizado com a situação da menina. 'como é que uma menina tão bonita, pode vir para a escola tão mal arrumada?'. Separou algum dinheiro do seu salário e, embora com dificuldade, resolveu lhe comprar um vestido novo. Ela ficou linda no vestido azul.

Quando a mãe viu a filha naquele lindo vestido azul, sentiu que era lamentável que sua filha, vestindo aquele traje novo, fosse tão suja para a escola. Por isso, passou a lhe dar banho todos os dias, pentear seus cabelos, cortar suas unhas.

Quando acabou a semana, o pai falou: 'mulher, você não acha uma vergonha que nossa filha, sendo tão bonita e bem arrumada, more em um lugar como este, caindo aos pedaços? Que tal você ajeitar a casa? Nas horas vagas, eu vou dar uma pintada nas paredes, consertar a cerca e plantar um jardim.'

Logo mais a casa se destacava na pequena vila pela beleza das flores que enchem o jardim, e o cuidado em todos os detalhes. Os vizinhos ficaram envergonhados por morar em barracos feios e resolveram também arrumar as suas casas, plantar flores, usar pintura e criatividade. Em pouco tempo o bairro estava todo transformado.

Um homem, que acompanhava os esforços e as lutas daquela gente, pensou que eles bem mereciam um auxílio das autoridades. Foi ao prefeito expor suas idéias e saiu de lá com autorização para formar uma comissão para estudar os melhoramentos que seriam necessários no bairro. A rua de barro e lama foi substituída por asfalto e calçadas de pedra. Os esgotos a céu aberto foram canalizados e o bairro ganhou ares de cidadania.

E tudo começou com um vestido azul.

Não era intenção daquele professor consertar toda a rua, nem criar um organismo que socorresse o bairro. Ele fez o que podia, deu a sua parte. Fez o primeiro movimento que acabou fazendo com que as outras pessoas se motivassem a lutar por melhorias.

Será que cada um de nós está fazendo a sua parte no lugar em que vive? Por acaso somos daqueles que somente apontam os buracos da rua, as crianças à solta sem escolas e a violência do trânsito?

Lembramos que é difícil mudar o estado total das coisas. Que é difícil limpar toda a rua, mas é fácil varrer a nossa calçada. É difícil reconstruir um planeta, mas é possível dar um vestido azul. Há moedas de amor que valem mais do que os tesouros bancários, quando endereçadas no momento próprio e com bondade.

Você acaba de receber um lindo vestido azul!!!!

