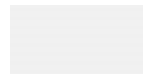




[ANUNCIE](#) [EDIÇÃO DO MÊS](#) [EDIÇÕES ANTERIORES](#) [FALE CONOSCO](#)

[Índice Principal](#)



SEÇÕES

- Artigo
- Bem Que Faz Bem
- Caro Leitor
- Comportamento
- Divirta-se
- Entrevista
- Gestão
- Leves
- Mão na Massa
- Matéria de Capa
- Mercado
- Pesados
- Pit Stop
- Vitrine
- Edições Anteriores

NOTÍCIAS ONLINE

- Mercado

Procurar

Todas as edições Somente nesta edição

BUSCAR

Gestão

Tudo sob controle

Por **Victorio Mazzilli**

O BOM FUNCIONAMENTO DA EMPRESA ENVOLVE ATIVIDADES QUE PRECISAM SER ACOMPANHADAS DE PERTO PELO DONO PARA EVITAR QUE PEQUENAS FALHAS SE TRANSFORMEM EM GRANDES PROBLEMAS



O bom funcionamento de uma empresa envolve atividades que precisam ser acompanhadas de perto pelos donos para evitar que pequenas falhas se transformem em grandes problemas. Quem segue esse princípio básico de administração controla as rédeas do processo e elimina o risco de só descobrir que a tartaruga subiu na árvore quando for tarde demais.

Para o empresário e diretor de capacitação da ACE (Associação Comercial e Empresarial) de Guarulhos Wilson Giglio, o papel do lojista no acompanhamento dos processos é não apenas importante, como fundamental. "Uma indústria que não tiver controle de tarefas não poderá calcular o custo da mão-de-obra do que produz. No caso de um comércio, a organização não poderá ratear o custo no mês pelas mercadorias vendidas e desta forma não achará o custo da mercadoria somada ao custo

indireto", afirma Giglio. "Se a atividade for prestação de serviços, o gestor também não achará o custo da mão-de-obra em relação aos serviços prestados."

De acordo com o empresário, o controle de tarefas serve para inúmeras informações relevantes, desde o quanto o colaborador produz, no que trabalha, onde tem maior prática e, até, onde é mais produtivo. "Além disso, é possível saber se ele falta, se chega atrasado ou se ele está comprometido com a empresa e os clientes."

REGISTRO DE TUDO Autor de palestras e cursos para empresários na área de gestão e diretor executivo do portal Empreender para Todos (www.empreenderparatodos.com.br), Giglio considera o controle de tarefas essencial para um bom desempenho em vendas. Ele recomenda que a ficha do cliente traga o nome do vendedor que o atendeu e um relato de como foi o atendimento. "Se isso for feito, na próxima vez ficará mais fácil conversar com o cliente, ver o que ele precisa, além de abrir caminho para a fidelização", declara.

Na área administrativa, a ficha servirá para acompanhar o serviço de cada um, assim como pode mostrar de que forma foi feito, deixando explícita a responsabilidade de quem fez bem como o seu mérito. "Em uma planilha Excel, é possível fazer este controle diário sem problema algum", diz Giglio, que, no entanto, acha que a avaliação mensal é a mais adequada porque cria um parâmetro objetivo. "Por meio desse parâmetro, podemos ver o desempenho e o desenvolvimento de cada colaborador", enfatiza.

O empresário e consultor Alexandre Stella, de Bragança Paulista (SP), afirma que o controle de tarefas é uma ferramenta indispensável para a gestão e supervisão de uma empresa. "Quase sempre é difícil para o empresário saber tudo o que se passa, mas é muito importante que ele conheça e domine todos os processos, pois isso lhe possibilitará uma maior interação com os funcionários e o controle das situações de 'perigo'", avalia. Alexandre é defensor do ditado segundo o qual a empresa só cresce e prospera sob os olhos do dono, mas para que isso aconteça é necessário um trabalho de integração e uma qualificada equipe de gerentes, supervisores, colaboradores e outras coisas mais.

CRM Segundo ele, uma das ferramentas normalmente usadas para isso, tanto na área de vendas quanto na administrativa, é o CRM (sigla de Customer Relationship Management - gestão do relacionamento com cliente). "Sua utilização tem se mostrado eficaz, principalmente em relação a vendas, onde assume um alto grau de importância", revela o consultor.



Marcelo Negrão, da Negrão Auto Peças

Acompanhamento seguro

Sistema bom é o que roda tranquilo e não dá dor de cabeça. Partindo dessa lógica, o empresário Marcelo Negrão, da Negrão Auto Peças Ltda, em Cáceres (MT), decidiu utilizar o serviço de uma consultoria especializada na área de operações administrativas. "São eles que atualizam o processo da nossa empresa. Na área de compras, normalmente não enfrento problemas, pois eu mesmo faço um acompanhamento diário", afirma. Segundo Negrão, o acompanhamento de metas também é seguro. "Na nossa região, estabelecemos metas compatíveis com o momento. Fixamos um 'xis' como meta e vamos atrás. Evitamos comprar peças com menor giro e operamos de acordo com nossas necessidades. A gente mesmo faz o controle."

Já em relação à frequência da avaliação, Alexandre diz que tudo é uma questão de processo. "Normalmente, as avaliações administrativas e comerciais ganham mais eficácia quando feitas com periodicidade semanal e mensal", afirma. "E existe uma explicação para que o processo ocorra dessa forma: a avaliação mensal se encaixa mais na área administrativa devido à sua essência burocrática e prazos rigorosos nas ações. Já nas vendas, uma avaliação semanal é de extrema importância, pois elas têm resultados quase que imediatos, possibilitando semanalmente a sua avaliação, controle e organização."

Já o consultor e palestrante Antônio Braga, de Recife (PE), afirma que a empresa é composta de um conjunto de processos, envolvendo atividades diversas e recursos humanos, materiais, financeiros, tecnológicos etc., que devem estar integrados para que não haja solução de continuidade em algumas atividades prejudicando as demais. "É fundamental o papel do empresário na gestão integrada da empresa, acompanhando de perto o que se passa. Mais do que desempenhar o papel de executor, ele pode delegar tarefas para as pessoas certas e apoiá-las para que executem suas atividades com competência e satisfação."



Antonio Augusto, da Tunicar Auto Peças

Acompanhamento diário

O controle das atividades da Tunicar Auto Peças, em Franca (SP), é dividido entre os próprios gestores da empresa e uma consultoria especialmente contratada para isso. "Nos adotamos essa solução e tem funcionado bem assim", afirma o empresário Antonio Augusto Alves Garcia, o Tunico. Segundo ele, os consultores comparecem à empresa a cada 15 dias para o acompanhamento de diversas áreas. "É uma consultoria muito profissional. Eles acompanham as vendas, estoques e a movimentação do mercado." O próprio Tunico também acompanha o dia-a-dia da empresa e toma as providências necessárias. "O acompanhamento diário deixa a gente com uma perfeita noção do movimento", destaca. "Nesse sentido, estamos muito bem."

Autor do livro "Quer vender bem? Deixe de ser vendedor", Braga afirma que existem no mercado diversas ferramentas de gestão que ajudam o empresário nessa rotina, que não exige uma frequência muito rígida. "Hoje, ao emitir-se uma nota fiscal, é gerada uma série de relatórios. O importante é que os mesmos sejam analisados e utilizados para o melhor desempenho da empresa e a satisfação das necessidades dos clientes. Satisfação garante retorno."

O também consultor Alexander Willy, da Willy Consultoria, de São Paulo (SP), afirma que a presença do empresário é "mandatória" em diversas áreas, a começar pelo RH.

"É importante que ele acompanhe, analise a legislação do INSS, que é muito complexa. Em 100% dos casos por nós analisados, encontramos crédito para a empresa. Esse acompanhamento deve ser feito anualmente ou com maior frequência, dependendo do caso", diz. Ele pede atenção redobrada também para a área de contas a pagar e para o estoque, considerado "o pulmão da companhia".

No caso das contas a pagar, Willy pede uma definição clara de quem faz as baixas e lançamentos e pede que a verificação seja diária ou semanal. Para o estoque, o consultor recomenda um controle no mínimo mensal. "O fato de ter muitos ou poucos itens no estoque não quer dizer necessariamente que a empresa esteja bem ou mal."

SAIBA MAIS

WILSON GIGLIO (CONSULTOR)
(11) 2461-4841
www.sosempresarial.com.br

ALEXANDRE STELLA (CONSULTOR)
(11) 4033-3512
alexandrestella@opodae.com.br
www.alexandrestella.com

ANTÔNIO BRAGA
(81) 3326-6032
sagracy@terra.com.br
www.sagracy.com.br

ALEXANDER WILLY (WILLY CONSULTORIA)
(11) 3571-8228
willy.willyonline.com.br
www.willyonline.com.br

enviar para amigo

imprimir esta notícia

voltar

Classifique esta matéria

Ótimo Muito Bom Bom Ruim Muito Ruim

Veja o que já saiu sobre Gestão

- Pessoas podem mudar a história da empresa (2)
- Pessoas podem mudar a história da empresa
- Eu lucro, tu lucras, lucrámos
- Mais 3 sentidos
- Kaizen

Criticas e sugestões para a **Revista Pellegrino**: revista.pellegrino@pellegrino.com.br

Copyright - Revista Pellegrino - todos os direitos reservados

RANKING GERAL

- O poder do pos-venda
- Aventuras de um superbalconista
- O poder da gentileza
- Como avaliar sua equipe?
- Aventuras de um superbalconista
- Sucessão: o ideal é antecipar-se

[▶ Veja o ranking](#)

ANTERIORES



- Veja edições anteriores da Revista Pellegrino

Mande suas críticas e sugestões para a **Revista Pellegrino**

[Clique Aqui](#)

NEWSLETTER

- Digite seu e-mail abaixo para receber as novidades da Revista Pellegrino.

ENVIAR