

# Gestão de Associados



 **By Pass & Associados<sup>®</sup>**

Hardware

Software

Humanware

**S o l u t i o n w a r e**



# *A By Pass & Associados exige profissionais com:*

- ◆ Desejo;
- ◆ Talento;
- ◆ Combatividade;
- ◆ Comprometimento
- ◆ Capital sócio-profissional

# *Competências para o futuro:*

- ◆ Concentração criativa.
- ◆ Fazer as perguntas certas.
- ◆ Sensibilidade para as pessoas.
- ◆ Visão.
- ◆ Flexibilidade.
- ◆ Antecipar mudanças.
- ◆ Foco na implementação.
- ◆ Paciência.

# *Características desejáveis:*

- ◆ Integridade
- ◆ Capacidade de análise e crítica
- ◆ Adaptabilidade
- ◆ Flexibilidade
- ◆ Comunicação
- ◆ Liderança
- ◆ Equilíbrio emocional
- ◆ Energia
- ◆ Relacionamento interpessoal
- ◆ Iniciativa
- ◆ Criatividade
- ◆ Espírito de equipe
- ◆ Cosmovisão

# MUDANÇAS NAS RELAÇÕES DE TRABALHO

Estabilidade/  
Previsibilidade



Mudanças/Incertezas

Permanência



7 ou 8 trocas  
de emprego

Empregado por  
toda a vida



Empregável  
por toda a vida

Carreira oferecida e  
controlada pelas  
empresas



Autogerenciamento  
da carreira



# *Como cuidar de sua carreira?*

- ◆ Tenha sempre um Plano de carreira;
- ◆ É você quem gerencia a sua carreira;
- ◆ Considere sua carreira como um patrimônio pessoal. Invista!
- ◆ Mantenha atualizado o seu "network". Não se esconda!
- ◆ Competência é um compromisso individual.

# Etapas do Processo

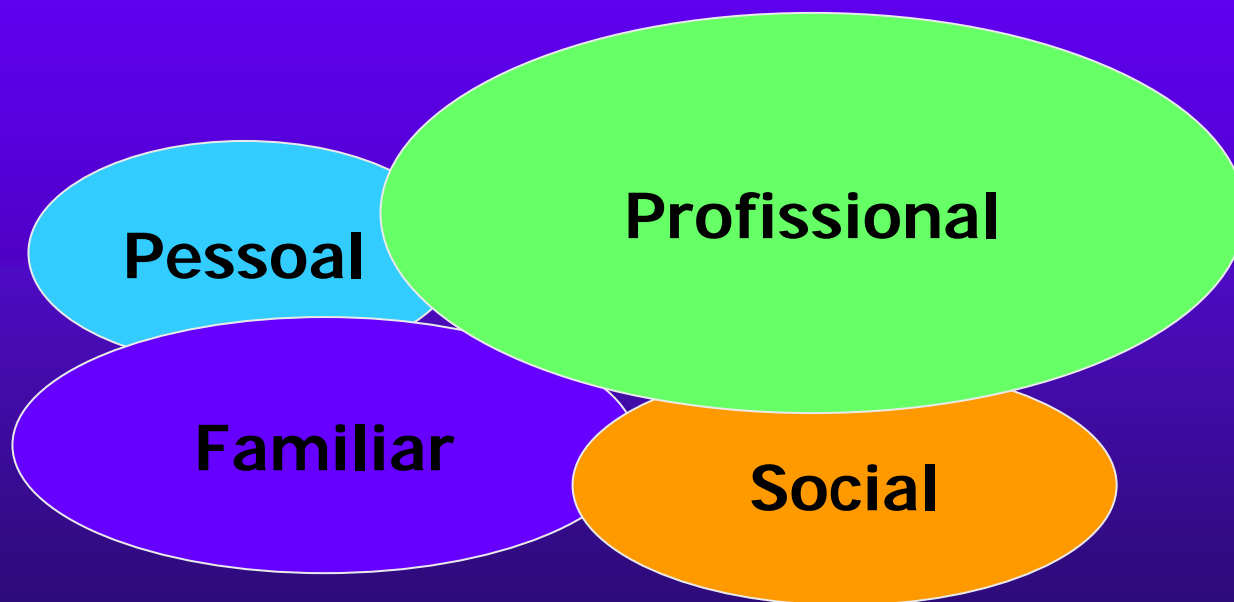
## ■ Autoconhecimento



### Quem sou eu?

- ◆ Quais são as minhas competências?
- ◆ Quais são os meus valores?
- ◆ Como é o meu desempenho?

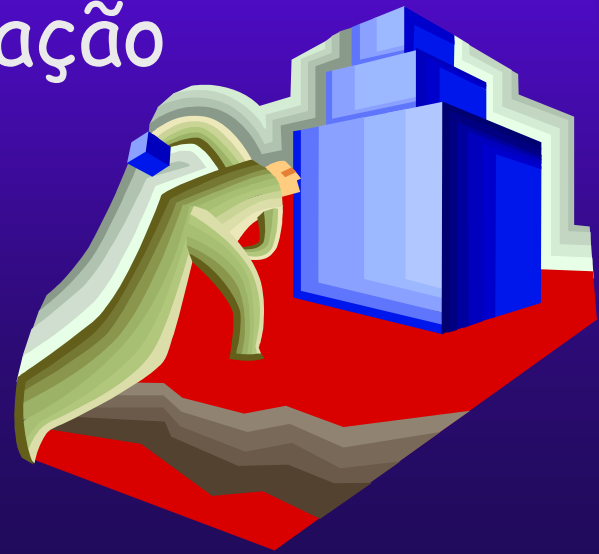
Como estão equilibrados os meus papéis?



# PARA ONDE VOU ?

## Fazendo um Plano de Carreira:

- ◆ Estabelecer metas e prioridades
- ◆ Definir estratégias de ação
- ◆ Definir prazos





# Como percorrer este caminho?

- ◆ Autoconhecimento
- ◆ Cursos
- ◆ Network atualizado
- ◆ Leituras especializadas
- ◆ Cultura geral
- ◆ Aprendizado contínuo
- ◆ Empresas formadoras

# Postura em ambiente de negócios



# A importância da postura no ambiente de trabalho



## DICAS

Bom Humor

Posição de prontidão / Aparência

Goste do que faz

Acredite no que você fala

Vocabulário e tratamento  
adequados

# Frases e Expressões que não devem ser mencionadas

- ◆ Gírias
- ◆ Expressões repetitivas
- ◆ Tratamento íntimo
- ◆ Expressões dúbias
- ◆ Palavras negativas

## DICAS

Não usar:

Tá legal!

Meu amor/ querido

Eu acho...

Muito caro!

# O corpo fala: O que devemos evitar

- ◆ Braços cruzados
- ◆ Queixo apoiado na mão
- ◆ Tamborilar os dedos na mesa
- ◆ Andar de um lado para o outro
- ◆ Cenho franzido
- ◆ Recostar-se na cadeira
- ◆ Balançar a cabeça de um lado para o outro
- ◆ Virar os olhos
- ◆ Balançar a cabeça para cima e para baixo
- ◆ Dar de ombros





# Atendimento Externo



# Dicas Importantes

- Marcar e confirmar as reuniões
- Ser pontual
- Ouvir com atenção
- Não interromper o cliente
- Olhar para o cliente
- Estar seguro das informações
- Não falar demais
- Fazer as perguntas certas. Ser objetivo.
- Ao sair, deixar agendado o próximo encontro ou a forma de contato posterior.



# Postura ao atender clientes

- ✓ Atenção ao sentar-se: pernas cruzadas ou lado a lado com os joelhos juntos
- ✓ Aperto de mão firme
- ✓ Sentar-se ereto
- ✓ Pronunciar claramente as palavras , nem baixo , nem alto demais
- ✓ Enquanto o cliente fala, saber ouvir com atenção, esperando que ele explique exatamente o que deseja.
- ✓ Balançar a cabeça em concordância e olhar nos olhos
- ✓ Desligar o celular



# Postura ao atender clientes

- ✓ Jamais comer, beber ou fumar
- ✓ Jamais pedir favores ou falar de sua vida pessoal com os clientes
- ✓ Jamais cochichar ou trocar olhares com outros colegas, na frente de um cliente.
- ✓ Jamais discutir na frente dos clientes





# Ambiente Interno



# O relacionamento no grupo de trabalho

- Ser um observador constante
- Estar aberto a ouvir
- Perguntar sempre que não entender
- Ser colaborador
- Ser exemplo de atitude
- Não se referir ao cliente por apelidos



# O relacionamento no grupo de trabalho

- Evitar excesso de informalidade
- Cumprir horários e cronogramas
- Assumir responsabilidades
- Evitar desculpas, fazendo-se de vítima das situações
- Respeitar os objetos pessoais. Não personalizar demais a mesa de trabalho.





# Atendimento Telefônico e uso da Internet



# Hábitos ao telefone

1. Atender antes do terceiro toque
2. As palavras devem ser pronunciadas com clareza
3. A voz deve passar vibração
4. Ligar de volta o mais rápido possível fornecendo respostas.
5. Encaminhar para a pessoa certa, quando não for para você a ligação
6. Desviar a linha sempre que se ausentar
7. Evitar chamadas pessoais
8. Anotar e transmitir recados o mais rápido possível



# Uso da Internet

- ◆ O sinal de alta prioridade só deve ser usado em caso de real urgência.
- ◆ Quando enviar uma mensagem não exponha o endereço de todos no cabeçalho. Use cópia oculta.
- ◆ Não escreva palavras com letras maiúsculas, pois na internet é o mesmo que gritar.
- ◆ Comece a mensagem sempre com uma saudação e termine formalmente.
- ◆ Preencha sempre o campo assunto.
- ◆ Responda os e-mails o mais breve possível.
- ◆ Não acesse sites que não sejam necessários para a realização dos trabalhos.

# ETIQUETA NO TRABALHO



# Discrição

- ◆ Manter sigilo sobre informações que circulem em sua área.
- ◆ Perguntar aos clientes apenas o necessário para a execução do trabalho.
- ◆ Não “sondar” pessoas que vêm conversar com outros consultores.
- ◆ Manter fora do alcance público, documentos com informações sigilosas.
- ◆ Se for necessário o descarte de tais documentos, seguir procedimento próprio para sua eliminação (picotador de papéis, embalagem separada, etc...)
- ◆ Não falar mal da empresa , nem sobre seus problemas internos, para clientes ou o público em geral.
- ◆ Não mencionar nome de clientes ou empresas em restaurantes, bares, ambientes públicos em geral.





- ◆ Não ingerir bebidas alcoólicas em coquetéis ou almoço de negócios.
- ◆ Esperar que os mais velhos sentem, sentando-se em seguida.
- ◆ Os homens devem se levantar para cumprimentar e as mulheres não.
- ◆ Os homens são apresentados às mulheres, os mais jovens aos mais velhos e os menos graduados aos superiores.
- ◆ Evite escolher o prato em primeiro lugar. Siga a opção dos demais, em relação ao preço.
- ◆ Dúvida quanto aos talheres? Comece pelos mais distantes do prato e siga até os mais próximos.

# Vestuário e Aparência

- ◆ O associado representa a imagem da empresa.
- ◆ O traje diário deve seguir o padrão da Empresa, podendo variar de acordo com o cliente ou com a situação.
- ◆ É importante evitar acessórios pessoais exagerados (bijuterias, lenços, ...)
- ◆ Cabelos e unhas devem estar sempre bem cuidados
- ◆ Os homens devem estar bem barbeados
- ◆ Para as mulheres, a maquiagem deve ser bem suave
- ◆ Nunca usar perfume demais

