

Newsletter Interna

1 - NOTA DE ABERTURA



Celebra-se durante o mês de Junho duas efemérides importantes: no 1º de Junho o dia Internacional das Crianças e no dia 16 o Dia Internacional da Criança Africana. Por isso, nesta rubrica a nossa singela homenagem para os mais pequeninos.

Falar da criança remete-nos a pensamentos e reflexões sublimes, do ser que mais amor, carinho e respeito merece; do ser a quem devemos proteger, cuidar, amar e amar sem medida, aquele ser que nunca devemos deixar de amparar, seja em que circunstância for.

Assim, neste mês especial a nossa Companhia endereça votos de muita paz, segurança e protecção a todas as crianças do mundo, na expectativa de que todos os seus direitos venham a ser respeitados e consciencializados, pois acreditamos e defendemos de que toda Criança precisa de uma palavra de afecto, de um olhar amigo, de um carinho sincero e sobretudo de uma mão amiga sempre estendida, seja em que data for.

À toda criança, um abraço seguro!

2 - NAS PALAVRAS DE ... VICTOR ANDRADE



Estamos vivendo num mundo em que a qualidade não significa apenas controle de produção, a qualidade inerente de bens e serviços, ou o uso de ferramentas e métodos de gestão, ou mesmo uma assistência técnica adequada. Ampliando o entendimento, o conceito de qualidade total ou gestão de qualidade significa um modelo de gestão que procura a eficiência e a eficácia das pessoas e organizações. Efectivamente a gestão da qualidade influencia o ser humano em sua forma de pensar e agir, dentro e fora da organização.

O TQC (Total Quality Control), iniciado pelos japoneses há aproximadamente meio século, originou o Controle para Gestão e, posteriormente, o conceito da Gestão da Qualidade Total (GQT), o qual foi adoptado em diversas organizações do mundo. O GQT possui uma gama de acções que normalmente possibilitam as organizações a superarem as constantes crises no mundo dos negócios, pois permite contornar os problemas através da criatividade e comprometimento de todos.

Outro ponto de destaque do GQT é proporcionar às organizações a facilidade em adequar o sistema de gestão da qualidade, conforme os modelos da família ISO 9000.

A série de normas ISO 9000, conforme já tivemos oportunidade de referir, é um conjunto de normas e directrizes internacionais para sistemas de gestão da qualidade. Desde sua primeira publicação, em 1987, ela tem obtido reputação mundial como a base para estabelecimento de sistemas de gestão da qualidade.

A norma ISO 9000, é conhecida como uma norma genérica de sistemas de gestão, sendo que:

- Genérico: significa que a mesma norma pode ser aplicada a qualquer tipo de organização, grande ou pequena, seja qual for seu produto, inclusive quando ela é na verdade um serviço, em qualquer sector de actividade, podendo ser uma organização pública, privada ou mesmo nos governos.
- Sistema de gestão: refere-se a tudo o que a organização faz para gerenciar seus processos e actividades.

Com o aparecimento das normas BS 4891 e BS 5179, as quais tinham carácter de código de práticas, sem qualquer aplicação em situações contratuais, mas que, em 1979 orientaram o surgimento da norma BS 5750, que continha, na sua parte 1, uma especificação para sistema da qualidade, e nas partes 2 e 3, especificações para sistemas de inspecção, o que permitiu a parte 1 da BS 5750 ser utilizada em relações contratuais. Estas normas contribuíram para um padrão de referência internacional para normalização de sistemas da qualidade e permitiram o British Standard Institute (BSI) iniciar um processo de certificação de terceira parte, para avaliar e cadastrar empresas que estiverem em conformidade com o requisito dessa norma.

Importa clarificar

1. Auditorias de Primeira Parte: Muitas vezes chamadas de auditoria interna, são as auditorias conduzidas pela própria organização, ou em seu nome, para análise crítica pela administração e outros propósitos internos. Podem formar a base para uma autodeclaração de conformidade do SGQ. Em muitos casos, particularmente em pequenas organizações, a independência pode ser demonstrada pela liberdade de responsabilidades pela actividade sendo auditada.
2. Auditorias de Segunda Parte: são auditorias realizadas por entidades externas que são realizadas por partes que têm um interesse na organização, tais como clientes, ou por outras pessoas em seu nome. No nosso caso por exemplo do BCV.

3. Auditorias de Terceira Parte: são auditorias externas que são realizadas por organizações externas de auditoria independente, tais como organizações que provêm certificados ou registos de conformidade. No nosso caso por exemplo da APCER

Apesar do conceito qualidade ser conhecido há milhares de anos, apenas recentemente apareceu como uma função de gestão, a qual ampliou e actualmente é considerada uma ferramenta essencial para o sucesso das organizações. A história e evolução do entendimento da qualidade como gestão passou por quatro estágios marcantes: inspecção do produto, controle estatístico da qualidade, garantia da qualidade e a gestão estratégica da qualidade. O GQT avançou os princípios da gestão da qualidade e possibilitou a abordagem da qualidade no âmbito estratégico das organizações, criando um antagonismo favorável às organizações que possuíam um SGQ versus os tradicionais modelos de controle de qualidade. Igualmente, os códigos de defesa do consumidor, as normas internacionais, como a "família ISO 9000", revolucionaram o conceito qualidade, consolidando-a em todos os pontos.

É neste contexto, e considerando que a nossa GARANTIA é uma empresa certificada recentemente, que apelo a todos a aceitarem de forma pacífica as mudanças que estão a ocorrer e a participarem dela activamente.

Para terminar deixo para reflexão uma frase de George Bernard Shaw:

"É impossível haver progresso sem mudança e quem não consegue mudar a si mesmo não muda coisa alguma"

3 - NOTÍCIAS E EVENTOS DA COMPANHIA

Colaboradores da Companhia receberam formação em "Atendimento, Qualidade e Serviço e Pro-actividade Comercial"



Os colaboradores da Companhia afectos às áreas Comerciais e Marketing receberam nos dias 25, 26, 28 e 29 de Maio e 2, 3, 4 e 5 de Junho uma formação intitulada "Atendimento, Qualidade de Serviço e Pró-actividade Comercial".

A acção visa entre os vários propósitos capacitar e melhorar os conhecimentos e as técnicas de venda, aprimorar o atendimento ao cliente, implementar novas e melhores práticas no atendimento, bem como melhorar a competência e a pró-actividade no atendimento na venda dos produtos/serviços.

A formação foi ministrada pelo Consultor/Formador Dr. Manuel Souza Mattos, da empresa Creia Consultores, que durante oito dias elencou passo a passo, com exemplos práticos como melhor atender e vender os nossos produtos e serviços, salientando sempre a importância de se atingir a excelência no atendimento, um dos principais pilares das empresas modernas.

No final da formação, a opinião dos formandos era unânime e a satisfação também notória visto que todos os presentes avaliaram positivamente a referida formação.

4 - NOSSA ACTIVIDADE

Action Coach

COMO OS VENDEDORES DE SERVIÇOS SE ESTÃO A TRANSFORMARNOS MAIORES PROFISSIONAIS DE VENDAS

Vivemos a sociedade do conhecimento e de serviços, onde as pessoas não compram mais produtos e sim os benefícios que estão por trás deles.

Portanto, o momento é de focar o sector de serviços, saber vendê-los bem e então poder vender qualquer coisa. Afinal, muitas vezes vender serviços é vender o intangível, onde conta mais o nível de relacionamento com o cliente e o grau de credibilidade que o vendedor consegue imprimir no primeiro contacto.

Apresentar as características do que está sendo vendido não faz mais sentido para o consumidor.

Afinal, a decisão de compra dá-se nas vantagens e nos benefícios que o produto ou serviço pode proporcionar a quem o compra.

É nesse momento que o consumidor cria uma conexão emocional com o que está comprando e permite que o vendedor avance no processo de venda.

Além de conhecer o seu ramo, a composição do mercado, seus concorrentes directos e indirectos, sua empresa e os produtos que vende, aprenda também técnicas de vendas, depure-as e inclua no seu roteiro 5 recomendações que podem ser decisivas para o seu sucesso ou fracasso, numa venda de serviço.

ENTENDA O CLIENTE

No primeiro contacto com o cliente, não foque a sua empresa ou o seu serviço. Preocupe-se com a necessidade do cliente. Descubra o que ele quer, o que ele precisa e quem ele é.

A maioria das abordagens de venda falha porque o vendedor só falou sobre si mesmo e sobre o seu serviço, e esqueceu-se de falar sobre o cliente e sua necessidade

A mensagem de venda "eu tenho esse serviço" é sobre você. A mensagem "eu entendo" é sobre a única pessoa envolvida na venda que realmente importa: o cliente comprador. Mostre que você foi o único provedor a mergulhar a fundo na sua necessidade e oferecer-lhe soluções vantajosas.

NEUTRALIZE A CONCORRÊNCIA COM MUITA ÉTICA

Para ser a opção número um do seu cliente é preciso conhecer muito bem a concorrência. Quando estiver argumentando e formalizando a sua proposta, acrescente alguma exclusividade que a concorrência não possui.

Com isso, o cliente sentir-se-á reconhecido, valorizado e importante pelo seu atendimento. Lembre-se: nunca fale da concorrência.

Na venda de serviços, o cliente não sente e nem vê o que você está vendendo. Portanto, evite apontar críticas ao serviço concorrente. Ao contrário, valorize os seus diferenciais e não desista enquanto não receber algum sinal de que encantou o cliente – o chamado fator "wow".

DE TOMADOR DE PEDIDO A CONSULTOR

Mergulhe na necessidade do cliente, ofereça-lhe soluções inovadoras. Faça perguntas inteligentes, do tipo abertas e fechadas, conheça sobre ele mais do que ele imagina que você sabe.

Faça a pergunta que ele não consiga responder, conduza e surpreenda-o para que ele use expressões do tipo "eu nunca pensei nisso" ou "o que você acha?". Esses são alguns dos sinais que precisa para perceber que ele está aceitando as soluções que lhe está oferecendo e, portanto, está prestes a fechar uma venda.

PERTO DOS OLHOS, PERTO DO CORAÇÃO

O sonho de todo vendedor é conquistar um cliente e vender mais vezes para o mesmo cliente. Mas lembre-se que você vende um serviço (intangível), e não um produto tangível que o cliente vê ou toca todo dia quando o vai utilizar.

Telefone periodicamente ou faça qualquer outra forma de contacto – por email, carta postal, etc. – sem o propósito de vender nada. Alimente a confiança que o fez o cliente comprar pela primeira vez; pergunte se ele está satisfeito com o serviço; anote suas impressões e cultive um relacionamento.

Não deixe que o cliente pense que você só se interessa por ele no momento de fechar um negócio.

5- NOSSOS PRODUTOS

SEGURO VIAGEM

DESEFRUTE A SUA VIAGEM ENQUANTO OLHAMOS POR SI



Em férias ou em negócios, para que nenhum imprevisto altere os seus planos, a GARANTIA disponibiliza-lhe uma solução económica que lhe permite viajar sem preocupações.

Viagens de Férias e Lazer

Um seguro de viagem adaptado às pessoas que viajam em férias ou lazer. Cómodo e simples, tanto na sua contratação como na sua utilização, para que se preocupe apenas em desfrutar da sua viagem.

Viagens de Negócios

Porque a GARANTIA sabe como é importante sentir-se seguro nos negócios, criou um seguro adaptado às necessidades das suas viagens.

Coberturas Base

As indemnizações garantidas por esta apólice são devidas quando a pessoa cuja vida ou integridade física se segura, designada por pessoa segura, sofrer uma lesão corporal ou falecer em consequência de acidente.

Coberturas Facultativas

Protecção à sua bagagem – Subscrevendo esta opção poderá fazer face a situações em que se verifique a perda ou extravio da sua bagagem.

VANTAGENS

Estabilidade financeira - com a garantia de Acidentes Pessoais obtém uma protecção eficaz perante a ocorrência de um acidente através de uma indemnização com base no capital contratado.

Conheça em pormenor este produto numa Agência da GARANTIA.

6 - PATROCÍNIO DE REFERÊNCIA

6.1 - Festival Talentos Escondidos promete muita cor e animação



O “Festival de Talentos Escondidos” que já vai na sua VI Edição acontece este ano no dia 28 de Junho e mais uma vez irá contar com o apoio da nossa Seguradora.

O tema escolhido para este ano é “O Circo e a Magia ” e o elenco vai ser constituído por 250 bailarinos.

“O Festival Talentos Escondidos” vem sendo realizado anualmente e tem como objectivo proporcionar ao público praiense momentos lúdicos com espectáculos que visam mostrar a capacidade e criatividade das crianças e adolescentes da nossa cidade Capital e dinamizar a cidade com eventos do tipo.

O evento está marcado para o dia 26 de Junho, na Assembleia Nacional, pelas 19H.

6.2 - VI Edição da PORfesta comemorada nas cidades da Praia, Mindelo e Santa Maria

Realizou-se este ano, na cidade da Praia e nas ilhas de São Vicente e Sal, com o patrocínio da Garantia, a VI Edição da Porfesta, evento realizado pela Embaixada de Portugal, e que tem como a finalidade comemorar "O dia Portugal, de Camões e das Comunidades Portuguesas" e proporcionar um encontro festivo entre a comunidade portuguesa, as cidades e a comunidade local.

Este ano para além da promoção gastronómica o programa voltou a contemplar a divulgação das empresas portuguesas, a promoção da gastronomia nacional, a animação para crianças e a actuação de grupos musical português.

E este ano mais uma ilha foi escolhida para fazer parte da festa: ilha do Sal, pois a comemoração a cada ano vem despertando mais a atenção do público Português residente em Cabo Verde e os cabo-verdianos.

7 - CURIOSIDADES

Protecção para casamentos

Nos Estados unidos torna-se cada vez mais comum uma apólice que dá protecção aos casamentos. Imagine que tem de cancelar o seu casamento por motivos vários, nomeadamente doença, morte, tempestade etc. A seguradora Firemans Fund responsabiliza-se a pagar as despesas. E mais, a companhia paga, inclusivamente, o aconselhamento profissional que os noivos necessitem para recuperarem do estresse emocional de verem o seu casamento cancelado.



8 - ABC DA QUALIDADE (ISO NP EN 9001:2008)

Nº 23

A NP ISO 9001 :2008 refere que a implementação de um SGQ deve ser uma decisão estratégica da Organização. O envolvimento e o compromisso da gestão de topo no sistema são fundamentais. A concepção e implementação do SGQ são influenciadas pelo ambiente em que a Organização opera, mudanças e riscos associados a esse ambiente, necessidades variáveis, objectivos particulares, bem como pelos produtos que fornece, processos utilizados, dimensão e estrutura da Organização. A concepção e a implementação de um sistema eficaz e útil pode ser moroso mas origina valor acrescentado para Organização. A dinâmica de melhoria contínua introduzida na Norma visa dotar as organizações da capacidade de desenvolver continuamente a eficácia do sistema.

No segundo parágrafo da secção 0.1 destaca-se que não há uma "receita universal" para a estrutura ou documentação do SGQ. A estrutura da Norma não é uma sugestão de estrutura de documentação do sistema de gestão. Contudo, é boa prática relacionar os elementos do sistema documentado com os requisitos da NP EN ISO 9001 :2008, sem que para isso seja necessário ou até desejável estrutura a documentação de acordo com as secções da Norma.

Guia Interpretativo

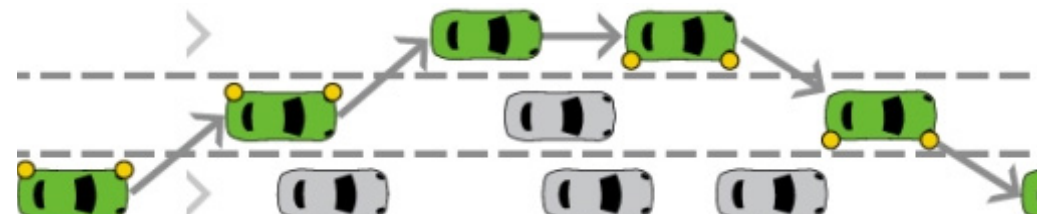
NP EN ISO- 9001:2008

APCER- Abril 2010

9 - PREVENÇÃO E SEGURANÇA

Ultrapassagem

Esta é uma das manobras mais arriscadas da estrada. Por isso, preste muita atenção antes de fazê-la e confira a sinalização da pista para ter certeza de que é permitido ultrapassar naquele trecho. Não se esqueça de ligar a seta para avisar ao motorista que está à frente que você irá ultrapassá-lo.



10 - Dica Ambiental

No mês de Junho, mês dedicado totalmente aos mais pequeninos a nossa dica ambiental é: Desperte a consciência ecológica nas crianças porque ensina-las a cuidar do meio ambiente é uma medida importante para a manutenção de um futuro sustentável.



ELABORADO POR
Gab. Marketing