



ISO 9001  
ISO 14001  
**BUREAU VERITAS**  
Certification



**INFORMATIVO**

**INCA 70**  
Metalúrgica Inca Ltda ANOS 1949-2019

**Mococa, Maio de 2019**

**Edição nº 157**

## Palestra na escola Industrial



A técnica de Segurança da Metalúrgica Inca, Fabiana Afonso do Nascimento realizou uma palestra na escola Industrial em comemoração à “Semana da Segurança”. **Leia na página 4.**

## II Open Liga das Empresas



No último domingo dia 28 de abril, foi disputado um jogão de bola válido pela 2ª. rodada do Grupo A da II Open Liga das empresas no Grêmio do Laticínios. **Leia a matéria completa na página 7.**

**Aumento de gases do efeito estufa prejudica oxigenação dos oceanos, diz ONU**



Biólogos marinhos poderão te contar que espécies de peixes como o atum e o peixe-espada, conhecidos como mergulhadores de águas profundas, por caçarem a 200 metros abaixo de profundidade, estão cada vez mais sendo vistos na superfície. **Leia a matéria completa na página 6.**

**O passo mais importante para o seu desenvolvimento: conhece-te a ti mesmo**

**Leia na página 9**

**CIPA realiza campanha “Abril Verde”**



Durante todo mês de abril diversas ações foram realizadas na Metalúrgica Inca em alerta a prevenção de acidentes. **Leia a matéria completa na página 3.**

**Uso desregrado no celular causam lesões nas mãos e coluna**

**Leia na página 3**

**Rotinas da qualidade**

A partir desta edição no nosso Informativo INCA descrevemos todo mês, algumas rotinas adotadas pela qualidade, atualmente por sermos uma empresa que possui uma certificação nas normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 e isso exigir uma padronização dos nossos processos e produtos... **Leia a matéria na página 7.**

**Entenda a diferença entre preço e valor**  
**Leia na página 9**

Aniversariantes  
**PARABÉNS!**  
Página 8

## Recursos Humanos

### Inca comemora 70 anos

A Metalúrgica Inca comemorou no último dia 26, 70 anos. Para marcar essa data tão especial, diversos eventos foram realizados. Na quinta-feira, 25, um jantar deu boas vindas aos 39 representantes de diversos estados brasileiros que participaram das festividades. Na sexta-feira, 26, os representantes tiveram a oportunidade de

conhecer toda a extensão da fábrica, atentos assim, a rotina da empresa e o passo a passo da fabricação das peças. No período da tarde, eles participaram junto com equipe de colaboradores do departamento de vendas e do comercial de duas palestras sobre vendas, ministradas pelo gestor empresarial Fábio Tozzini, que

aconteceu no auditório da escola Sesi. Para fechar com chave de ouro um jantar em comemoração aos 70 anos foi realizado no Vale Imperial, no período noturno. Reunindo a diretoria, colaboradores e também os representantes comerciais. A reportagem completa você acompanha na edição 158.



## Segurança e CIPA

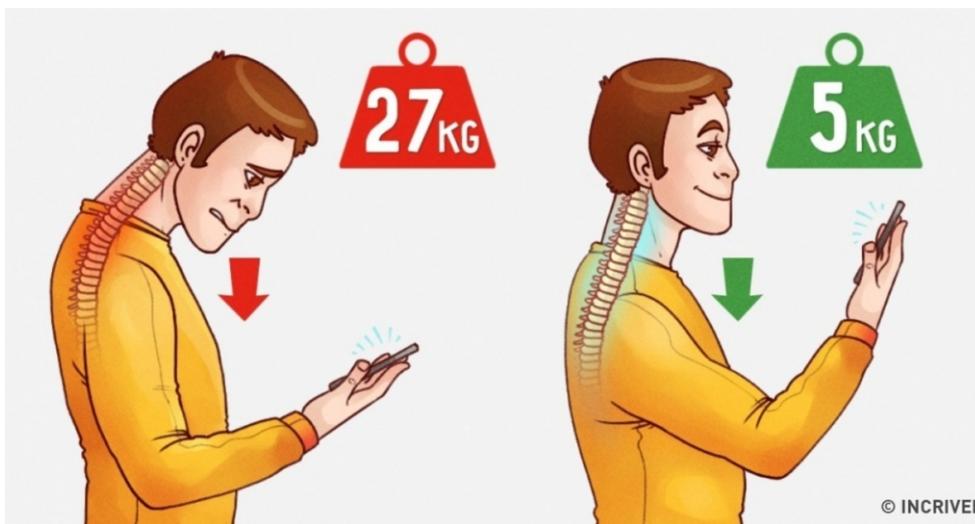
### Uso desregrado no celular causam lesões nas mãos e coluna

Podemos dizer que as incômodas dores decorrentes dos esforços repetitivos agora são por excesso no uso de celulares.

Os dispositivos móveis como smartphones e tablets são realidade no dia-a-dia do século XXI e segundo a pesquisa realizada pela Deloitte Brasil, jovens brasileiros de 18 a 24 anos olham seus smartphones 101 vezes diariamente e a média é o dobro com os usuários de entre 45 e 55 anos.

Essa exposição tem trazido pacientes cada vez mais jovens aos consultórios de fisioterapia e a medicina, inclusive, já cunhou novos termos para os desvios causados pela superexposição aos aparelhos: "texting tendinitis", para inflamações nos tendões dos dedos, em especial dos polegares e o "text neck", utilizado para a postura que, dependendo do grau de inclinação do pescoço, pode causar uma sobrecarga de até 27 kg a mais na coluna cervical.

De acordo com o André Nogueira Ferraz, fisioterapeuta especializado em ortopedia,



traumatologia e esportes, "a flexão para frente da cervical diminui o espaço entre as vértebras, aumentando a pressão nos discos intervertebrais causando dores musculares, desconfortos na região do pescoço e, em quadros mais severos, protusões e hérnias discais", explica.

Ele reconhece a importância da tecnologia,

mas recomenda diminuir o tempo online e prestar atenção na postura durante o uso. "O trabalho de estabilização da coluna se faz necessário e é indispensável para tratar e prevenir problemas futuros", reforça.

Fonte: drauziovarella.uol.com.br  
correiodoestado.com.br

CIPA – Devilson Pereira

### CIPA realiza campanha Abril verde

O Dia Mundial em Memória às Vítimas de Acidentes de Trabalho é lembrado em 28 de abril, porque no ano de 1969 houve uma explosão na mina da cidade de Farmington, estado da Virgínia, nos Estados Unidos, matando 78 trabalhadores. A OIT (Organização Internacional do Trabalho) também instituiu, em 2003, a data como o Dia Mundial de Segurança e Saúde no Trabalho. Verde foi a cor escolhida por estar associada aos cursos relacionados à saúde. O símbolo é o laço verde.

A CIPA - Comissão Interna de Prevenção de Acidentes da Metalúrgica Inca mediante o mês abril verde realizou-se conscientizações, diálogos de segurança e campanha visando o alerta para a prevenção de acidentes durante todo o mês.

"A segurança faz parte de um futuro melhor. Prevenir acidentes é caminhar rumo ao futuro". (fotos serão encaminhadas posteriormente - entrega de folder programado para amanhã 18.04.2019 11:30h)



#### O QUE É?

É um movimento internacional de conscientização para redução de acidentes de trânsito. O trânsito deve ser seguro para todos em qualquer situação.

#### OBJETIVO

Colocar em pauta, para a sociedade, o tema trânsito. Estimular a participação da população, empresas, governos e entidades.

#### POR QUE MAIO?

Em 11 de maio de 2011, a ONU decretou a Década de Ação para Segurança no Trânsito. Com isso, o mês de maio se tornou a referência mundial para o balanço das ações que o mundo inteiro realiza.

Em maio também é comemorada a Semana Mundial de Segurança ao Pedestre, que foi lançada em 2013. Por isso, escolhemos o mês de maio para lançar esse grande movimento.

#### POR QUE AMARELO?

O amarelo simboliza a atenção e também a sinalização de advertência no trânsito.

## Segurança e CIPA

### Técnico de segurança da Metalúrgica Inca participa da "Semana da Segurança", da ETEC Francisco Garcia

A convite do professor César Tavares, a técnica de segurança Fabiana Afonso do Nascimento Ribeiro, participou no dia 11/04/2019 da semana da segurança da escola técnica estadual Francisco Garcia (Industrial), onde foi ministrado o tema "Relatos de experiência em segurança, saúde e medicina do trabalho" com as turmas do 1º e 2º ciclo do curso técnico de segurança do trabalho. Os alunos puderam conhecer um pouco sobre a Metalúrgica Inca e ouvir relatos da experiência da vida profissional da técnica de segurança da empresa e demais questões que englobam a área tais como: Realização como técnico em segurança do trabalho; A importância deste momento de troca de experiências; As principais dificuldades para ingressar no mercado de trabalho; Como deve ser conduzido o relacionamento entre profissionais da área de segurança e trabalhadores; Como o técnico em segurança tem sido visto dentro das empresas e instituições; O que motiva na realização das atividades da área de segurança; O que fazer para a atualização profissional? O mercado de trabalho está realmente saturado? Qual é o maior desafio na atualidade para os técnicos em segurança do trabalho?

A burocratização da segurança pode fazer com que as ações práticas de segurança

estejam ficando em segundo plano? Quais os pontos positivos da profissão de técnicos?

Quais as principais características que um bom profissional da área de segurança deve possuir nos dias atuais?

Além de pautar todas estas questões, foi aberto para perguntas e finalizou-se a interação com uma dinâmica onde quatro voluntários participaram e levaram brindes da metalúrgica Inca como prêmio de participação. O objetivo da dinâmica foi de lançar um desafio que consistia em passar a "batata-quente" um ao outro onde quem estivesse com a "bomba" na mão teria que aceitar ou repassar o desafio (caixa bomba com um bombom dentro) do qual o aceite do desafio significa que na profissão técnico de segurança do trabalho teremos muitos desafios a desvendar e muitas vezes recebemos uma bomba em nossas mãos, onde com sabedoria e baseado nas normas resolveremos cada situação imposta. Outra lição é o desembulhar do bombom onde o desafio era comer o bombom sem utilizar as mãos para desembulhar a embalagem, além de mostrar que sozinhos não somos nada que precisamos ser humildes e absorver informações dos demais funcionários e trabalhar em equipe, nos mostra também a importância da integridade física, pois nossos membros do corpo fazem falta,

portanto devemos refletir como prevencionistas e trabalhar com o objetivo de sempre evitar acidentes seja nas empresas, no trânsito, em casa ou onde quer que estivermos presentes.

"É uma honra muito grande poder voltar na escola da qual me formei na profissão como profissional da área e transmitir aos alunos um pouco de encorajamento, motivação e ser exemplo de dedicação na área representando a força feminina na profissão é muito importante para ambas as partes pois é uma troca de experiências e todos ganham com este momento de interação" salientou a TST Fabiana.



## 10 regras da segurança no trânsito

- 1 Todos os ocupantes do veículo, adultos e crianças, devem usar o cinto de segurança inclusive no banco traseiro.
- 2 Crianças de até 7 anos e meio nos carros devem usar os equipamentos de proteção adequada a idade (bebê conforto, cadeirinhas ou assentos de elevação).
- 3 Pedestre deve sempre ser respeitado. Lembre-se: você também é pedestre. Dê passagem à vida!
- 4 Dirigir embriagado reduz em até 25% o tempo de reação, aumentando o risco de acidentes. Se beber, vá de ônibus, táxi ou carona.
- 5 Bicicleta também é veículo, portanto deve respeitar a sinalização de trânsito. Motorista, mantenha uma distância segura de 1,5m ao ultrapassar ciclistas.
- 6 Respeite os limites de velocidade. Reduza a velocidade em frente a escolas ou lugares de grande concentração de pedestres.
- 7 Motociclista use sempre os equipamentos de proteção: capacete, luvas, botas e jaqueta.
- 8 Respeite as vagas reservadas para idosos e deficientes. A gentileza melhora a convivência no trânsito.
- 9 Não use o celular enquanto dirige. A distração é um dos principais fatores de risco para quem está ao volante.
- 10 Dirigir cansado ou com sono é tão perigoso quanto dirigir alcoolizado. Pare e descansa antes de pegar a estrada.

realização:  
maio amarelo  
ATENÇÃO PELA VIDA

NÓS APOIAMOS  
ESSA IDÉIA!



## Recursos Humanos

### O passo mais importante para o seu desenvolvimento: conhece-te a ti mesmo

O filósofo Sócrates é reconhecido por ter conduzido a transição da filosofia grega das questões cosmológicas, como a origem do universo e das coisas, para as questões mais humanas, como a ética e a nossa relação com os outros. Acredita-se que ele tomou a frase do templo de Delfos como base para seu pensamento: "Conhece-te a ti mesmo".

Sócrates acreditava que deveríamos nos preocupar menos com as coisas materiais e dar mais atenção a nós mesmos. Conhecer a mim mesmo é a base para modificar a minha relação comigo, com os outros e com o mundo. O autoconhecimento seria, então, algo fundamental para uma vida mais equilibrada, autêntica e feliz. Porém, o grande desafio é encontrar formas que nos favoreçam obter esse autoconhecimento. Temos muita facilidade em apontar os erros e problemas dos outros, mas dificilmente sabemos onde erramos e em que podemos melhorar.

Transpondo essa ideia para o nosso mundo corporativo, percebemos que o autoconhecimento também se torna essencial para que possamos obter melhores resultados em nosso desempenho profissional. E para saber aquilo que fazemos de melhor, existem alguns caminhos que podem nos ajudar a descobrir nossos pontos essenciais de desenvolvimento:

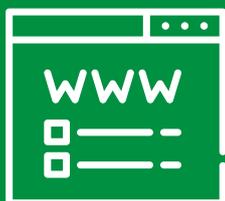
Solicite feedback regularmente - Seja proativo para saber como as pessoas percebem você e o seu estilo de interação. A partir do feedback é possível analisar os seus comportamentos a partir da perspectiva do outro e buscar as mudanças necessárias para um melhor desempenho. Ouça com atenção e abertura, não fique na defensiva, procurando dar justificativas ou desculpas para o que ouve. Lembre-se, esse é o seu momento de compreender, não de ser compreendido.

Reflita sobre a sua performance - Não



importa se você é introvertido ou extrovertido. Se gosta de estar sempre com outras pessoas ou prefere espaços mais reservados. Independente do seu estilo é importante passar um tempo sozinho refletindo sobre o seu desempenho recente. Se possível, reserve alguns minutos por dia para refletir como foi o seu trabalho e como foram as interações que você fez ao longo do dia. Se não der para ser um exercício diário, escolha um ponto importante de um projeto, por exemplo. Faça uma autocrítica equilibrada. O que deveria ser aprimorado? Entenda o que poderia ter sido feito melhor e aprenda com essas situações. O que deu certo? Reconheça o que foi bem feito, tenha orgulho do seu trabalho e comemore os seus sucessos. Identifique seus pontos fortes e fracos - Todas as pessoas têm seus pontos fortes e seus pontos fracos. Geralmente se diz que você deve identificar seus pontos fracos e melhorá-los. Mas podemos tentar uma

abordagem diferente: identifique e potencialize os seus pontos fortes. Busque ser excelente naquilo que você já é bom. Em relação aos pontos fracos, procure apenas limitar seus impactos negativos. É difícil tornar-se excelente naquilo que você não é bom. Então, concentre seus esforços de melhoria nos seus pontos fortes. Entenda suas alegrias e paixões - As emoções são um elemento fundamental no trabalho. Todo trabalho tem uma parte agradável e outra chata de se fazer. E você deve conhecer aquilo que torna o seu dia alegre ou tedioso. O seu desempenho tem alta correlação com a alegria e a energia que você coloca em suas atividades. Então, a maior parte do seu tempo deve ser dedicado às atividades que lhe trazem satisfação quanto às suas contrições e o impacto do seu esforço. Aprimore cada vez mais o seu desenvolvimento para tornar-se excelente nessas atividades que lhe dão prazer.



**Acesse nosso site**  
**www.inca.ind.br**



## Meio Ambiente

### Aumento de gases do efeito estufa prejudica oxigenação dos oceanos, diz ONU

Biólogos marinhos poderão te contar que espécies de peixes como o atum e o peixe-espada, conhecidos como mergulhadores de águas profundas, por caçarem a 200 metros abaixo de profundidade, estão cada vez mais sendo vistos na superfície.

A razão para essa guinada de comportamento é que as temperaturas mais quentes dos mares acabaram com o oxigênio da água, o que torna respirar — o que dirá, caçar — em águas profundas uma tarefa difícil para esses predadores. Quanto mais calor a atmosfera do planeta armazena, mais quente os oceanos ficam.

“Se você pensa no aquecimento dos oceanos, pense (também) na elevação do nível do mar, nas mortes de recifes de corais e na acidificação dos oceanos”, lembra o enviado especial das Nações Unidas para o Oceano, Peter Thomson, em entrevista à ONU Meio Ambiente.

“Isso (tudo) fará com que seja mais difícil para as formas de vida existentes no oceano sobreviver no oceano.”

Em diálogos sobre questões oceânicas, os efeitos dos gases do efeito estufa, como o ozônio em nível terrestre e o dióxido de carbono, não recebem tanta atenção quanto o problema dos plásticos, por exemplo — em grande medida porque esses gases não são visíveis. Mas o oxigênio é tão essencial nos mares quanto em terra. Embora as temperaturas crescentes do mar possam variar em diferentes profundidades, elas levaram zonas profundas, já com baixo volume de oxigênio, a perder ainda mais oxigênio, transformando os habitats da vida subaquática.

Um relatório publicado recentemente pela Organização Meteorológica Mundial (OMM) revelou que mais de 90% da energia armazenada pelos gases do efeito estufa vai parar nos oceanos. O ano passado testemunhou novas altas da temperatura dos oceanos a 700 metros e 2 mil metros de

profundidade. A elevação bateu o recorde anterior, de 2017.

Thomson, que recebeu do secretário-geral da ONU, António Guterres, o mandato de impulsionar a conservação e o uso sustentável dos oceanos, diz que deveríamos, todos, preocupar-nos com esses dados, mesmo que vivamos bem longe do litoral, porque “para cada duas vezes que inspiramos oxigênio, em uma delas nós inspiramos oxigênio produzido pela vida no oceano”.

O Dia Mundial do Meio Ambiente deste ano foca na poluição do ar e em como podemos fazer mudanças em nossas vidas cotidianas para não só reduzir a quantidade de poluição do ar que produzimos, como também eliminar a sua contribuição para o aquecimento global.

Gases do efeito estufa são a principal fonte de poluição do ar e incluem dióxido de carbono, metano, óxido nítrico e hexafluoreto de enxofre. Enquanto alguns gases são produzidos por meio de processos naturais, como a respiração dos animais e das plantas, a atividade humana, como a queima de combustíveis fósseis, a criação da pecuária e as emissões de veículos, aumentaram o volume dessas substâncias na atmosfera.

A ONU Meio Ambiente afirma que a poluição originária de fontes terrestres traz preocupações particulares para os oceanos, devido a formas reativas de nitrogênio, entre elas, o óxido nítrico — um potente gás do efeito estufa. O acúmulo de nitrogênio de emissões atmosféricas e do escoamento de resíduos, junto com o fósforo, pode provocar florações de algas que são prejudiciais à vida marinha e causam falta de oxigênio no oceano — o que, por sua vez, pode matar peixes, caranguejos, ostras e outros animais aquáticos.

“Esse problema global, comparado à questão da poluição dos plásticos, passa tipicamente ‘despercebida’, mas não é



menos importante, uma vez que se soma à poluição de nutrientes (oriunda) das águas residuais, de outros escoamentos agrícolas e industriais que são levados para o meio ambiente marinho pelos rios”, afirma Christopher Cox, oficial de gestão de programas sobre poluição marinha na ONU Meio Ambiente.

Os oceanos são, de longe, o maior estoque de carbono no planeta, absorvendo em torno de 93% do gás carbônico. Mas, por conta da expansão das atividades humanas, os mares estão lutando para acompanhar o ritmo. É por isso que a sociedade civil, os governos e as empresas têm que trabalhar juntos para reduzir os poluentes.

“O oceano tem sido um amortecedor contra a mudança extrema do clima, mas estamos pressionando os seus limites”, acrescenta Gabriel Grimsditch, oficial de gestão de programas para ecossistemas marinhos na ONU Meio Ambiente.

“O aquecimento dos oceanos, a acidificação dos oceanos e o aumento do nível do mar são, todas, consequências de um sistema que está poluindo o mundo e colocando a vida em terra, e debaixo d’água, em risco.”

Sobre o fato de a luta contra o plástico ter se tornado o estandarte da ação pelos oceanos, Thomson afirma que isso foi “realmente útil”, pois trouxe muito engajamento público com o “ecossistema azul”, incluindo a proibição dos plásticos descartáveis em alguns países.

Contudo, se quisermos preservar a vibrante vida nos oceanos, uma batalha bem maior precisará ser travada, a fim de que o mundo se mantenha abaixo da meta de aquecimento global de 2°C, definida pelo Acordo de Paris.

“Estão chamando a 25ª Conferência das Partes (sobre Mudança do Clima) de ‘a COP Azul’, um reconhecimento de que os oceanos e o clima são inseparáveis”, diz Thomson. “É tudo um ecossistema só.”

### Expediente



INFORMATIVO

INCA  
Metalúrgica Inca Ltda

### Publicação interna da Metalúrgica Inca Ltda

Coordenação: Luís Américo Dal Bello, Mauro Rombes Magri e Regilene Araújo

Diretoria: Riad Xavier Jauhar - Publicitária: Cida Cilli

Jornalista: Fernanda Arantes MTb 57.561/SP

[www.inca.ind.br](http://www.inca.ind.br)

## Qualidade

### Rotinas da qualidade



A partir desta edição no nosso Informativo INCA descrevemos todo mês, algumas rotinas adotadas pela qualidade, atualmente por sermos uma empresa que possui uma certificação nas normas ISO 9001:2015

e ISO 14001:2015 e isso exigir uma padronização dos nossos processos e produtos, temos algumas rotinas traçadas na fábrica que nos auxiliam para os bons resultados em nossa auditoria e também para mantermos uma fábrica sempre organizada e atendendo aos padrões e requisitos normativos.

Falaremos neste mês dos preenchimentos de registros: FICHA DE CONTROLE DE PROCESSO.

Utilizamos na área produtiva um registro de ficha de controle de processo, onde são anotados todos os resultados obtidos na fabricação do produto, desde o início até a

conclusão de embalagem da peça, possuindo lotes, ordens de produção, responsável, resultado obtido na medição executada do produto. O objetivo destas anotações é deixar registrados os dados para rastreabilidade do item produzido e criarmos um histórico.

O registro é preenchido pelo próprio operador durante o trabalho, as medições são executadas conforme as necessidades do processo ou do produto que estiver sendo produzido, o departamento da Qualidade monitora e acompanha estes resultados, dando todo o suporte necessário.

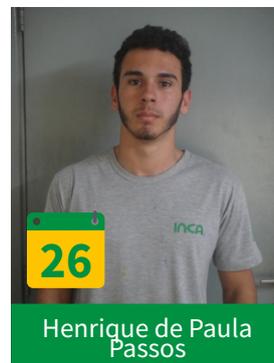
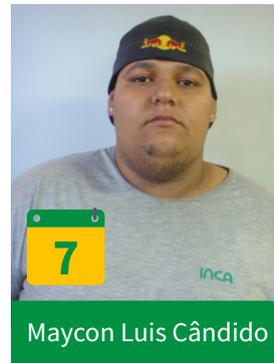
## Esportes

### Equipe da Metalúrgica INCA enfrentou a MOCDROL pela II Open Liga das Empresas

No último domingo dia 28 de abril, foi disputado um jogão de bola válido pela 2ª Rodada do Grupo A da II Open Liga das empresas no Grêmio do Laticínios. Metalúrgica INCA e MOCDROL vinham de derrotas em ambas as estreias e só a vitória serviria para continuar com chances claras de classificação. O jogo: Começou tenso com as duas equipes tentando a iniciativa do jogo, porém com a preocupação de não sofrer gols, o placar foi de 3 a 1 para a Mocdrol. E assim, foi até o final do jogo. O destaque da partida foi o golaço de bicicleta feito pelo jogador William. Escalação da INCA: O elenco da INCA para essa partida: Rogério; Rogério Franzoni, Denilson e Léo Celestino; Maicon, William e Michel; Robinho e Riad. Jonathan, Cosme, Luiz Flávio, Léo Palamedi, Felipe, Renan, Lucas, Ricardo, Guilherme e Devilson. Técnico: Márcio Correa, Auxiliares: Sidnei Claudino e Pedro Junior. Próximos Jogos: A próxima partida e última da 1ª Fase será no próximo dia 05 de maio frente à fortíssima equipe da MAZA no Grêmio da Metalúrgica. As chances de classificação ainda existem, porém, dependerá de inúmeras combinações de resultados, além de vencer a Maza, é claro.



## Aniversariantes



PARABÉNS!

## Comercial

### Vender valor ou preço?

Existe uma diferença muito grande entre preço e valor, mas tem gente que não entende isso.

Desconto é uma arma de venda, sem dúvida. No entanto, é um recurso predatório para o lucro de sua empresa ou negócio. Preço não tem nada a ver com valor. Seus concorrentes podem lhe copiar rapidamente quanto ao preço que posiciona seus produtos ou serviços, e isso, não lhe garante nenhum diferencial. Commodity é o produto final de quem só vende por preço baixo. Mas então, como se diferenciar da concorrência, vencer a competitividade alta, vender um produto ou serviço mais caro e especialmente, agregar valor para não ficar no campo de batalha do “precinho” e do “pra-zão”?

O que é melhor: fazer promoção ou treinamento para equipe de vendas? Nas promoções sempre existem vantagens aos clientes, normalmente financeiras. Uma loja ou escritório de vendas que tem uma margem de contribuição ou de lucratividade próxima de 20%, ao dar 5% de desconto, destruiu 25% do lucro.

Imagine quando os custos da venda são altos, como vemos nas ações de varejo, marketing de massa, onde se gastam fortunas na televisão, rádio, jornais e revistas. Sem contar a formação de uma equipe de vendas, com rotatividade alta, muito desperdício de tempo e dinheiro em seleção e preparação de vendedores descartáveis e, depois de tudo isso, ter que reduzir suas margens, dar descontos extras e não vender como deveria, aqueles produtos de maior valor agregado para sua empresa. O que lhe parece? É melhor repensar seu negócio caso seu dilema seja esse.

O caminho é desenvolver os talentos em vendas, com metodologia de desenvolvimento e renovação nos processos comerciais. É preciso criar mecanismos que permitam criar um fôlego financeiro constante, onde o lucro e as recompensas são alicerces para o crescimento do negócio. O cliente não compra só por desconto e o vendedor não pode ter isso como principal arma de seu arsenal.

As vendas são motivadas por oportunidade, novidade e por uma capacidade de criar intimidade com o cliente. Quando gostamos da marca, dos produtos, e sobretudo, nos identificamos e apreciamos uma empresa por seu atendimento e relacionamento, nos sentimos fiéis. A fidelização é algo que sobrepõe o desconto, o preço mais baixo, porque sabemos que um produto mais baratinho, ou um serviço com valor menor, pode nos custar mais caro, se durar menos ou se não atingir o resultado esperado.

O momento em que vivemos, é de adicionar valor a propostas comerciais. Para isso, é

preciso treinar toda a empresa, todos que lidam com clientes.

As principais razões para treinar são:

- Vendedores e gestores que compreendem a importância de vender valor, não preço, são mais convictos na argumentação e fazem melhor o seu papel ao se relacionar com clientes.

- O cliente é o centro do lucro, é com ele que está o dinheiro que sua empresa precisa para ter giro e fôlego financeiro. Ter um time bem preparado para cuidar do cliente, faz a diferença na competição, pois seu concorrente não poderá copiar os talentos que sua empresa criou.

- Vendedores bem preparados não mudam de empresa, pois têm sucesso no lugar onde estão. Isso significa dizer que a rotatividade (turn-over), é sensivelmente reduzida quando a empresa treina e forma profissionais para o sucesso.

- A venda do valor começa nas pessoas. Nunca se falou tanto em pessoas, portanto, temos que entender que o posicionamento pela intimidade com os clientes, trará no médio e longo prazo, um nível inigualável de envolvimento com sua base de clientes, e isto, se faz com excelência no atendimento e customização de



soluções que supram necessidades existentes ou geradas pelo vendedor, especialmente levando resultados aos clientes em termos emocionais: tranquilidade, segurança, confiança, produtividade e também ganhos reais em termos de lucro e economia.

- Economizar não significa menor preço. O Barato sai caro, como diz o ditado. As pessoas compram pelo intangível e o preço não se encaixa nesta nova era: a era da sensibilidade e do relacionamento.

Por isso, se quer competir e vender mais e melhor, invista no treinamento de todos que lidam com clientes e os ensine técnicas avançadas de comunicação, negociação e vendas consultivas.

Marcelo Ortega

## Aniversariantes



**Fidelis**  
Mato Grosso do Sul



**Pio**  
Pará



**Paulo Vince**  
São Paulo



**Marcelo**  
Manaus



**Fernando**  
Santa Catarina



**Renato Vargas**  
Mato Grosso