

DESDE 1949

INCA[®]

INFORMATIVO

Mococa, Dezembro de 2024

Edição nº223



ISO 9001
ISO 14001

BUREAU VERITAS
Certification



COMERCIAL

Quando a ligação é melhor do que e-mail.

É comum que ao perguntar para as pessoas se elas gostam de receber ligações, muitas respondem que preferem receber uma mensagem. De fato, ler e escrever é mais fácil em várias situações, mas existem alguns momentos em que apenas um telefone resolve. Em vendas, por exemplo, 70% das oportunidades são geradas por ligações. Isso nos mostra que deixar esse canal de lado pode comprometer toda a sua estratégia. Para nos aprofundarmos neste assunto, vamos mostrar neste artigo quando a ligação é melhor do que e-mail. Boa leitura!

Clareza nas interações

A comunicação por mensagens de texto e e-mails podem gerar mal-entendidos devido à falta de contexto e à possibilidade de interpretações equivocadas, especialmente quando são utilizadas abreviações. Optar por uma ligação telefônica permite uma interação mais clara e imediata, mitigando esses problemas e facilitando uma troca de informações mais eficaz entre as partes envolvidas.

Maior proximidade

Ouvir a voz do vendedor e do cliente possibilita captar nuances como o tom de voz e a inflexão, elementos essenciais para uma comunicação detalhada e precisa. Isso não só ajuda a estabelecer um rapport mais próximo, mas também permite ao cliente expressar suas preocupações de maneira mais direta e imediata, esclarecendo dúvidas e fortalecendo a confiança na negociação.

Velocidade da comunicação

Outro ponto crucial é a velocidade. A ligação não permite espera porque é síncrona, ou seja, acontece em tempo real, você está ali com a pessoa. Nela, tanto o vendedor quanto o cliente estão interagindo e trocando mensagens imediatas. Já no e-mail, a comunicação é assíncrona, acontece sem que o emissor e o receptor estejam interagindo ao mesmo tempo. Isso significa que ao enviar a mensagem a pessoa que a recebe pode responder na hora ou não.

Quando a ligação é melhor do que o e-mail

No tópico anterior, você conseguiu visualizar quando a ligação é melhor que o e-mail. Agora, vamos conhecer melhor em quais situações do processo de vendas utilizar telefone vai facilitar o processo de comunicação!

1. Discussões complexas

Ao contrário dos e-mails, que às vezes podem levar a mal-entendidos devido à falta de tom ou contexto, uma ligação permite esclarecimentos imediatos e diálogos, tirar dúvidas e fornecer explicações detalhadas, sem os atrasos que costumam ocorrer nas trocas de e-mails.

Por exemplo, durante uma venda complexa, um vendedor pode notar que o champion ainda tem dúvidas sobre a solução proposta e como ela se alinha com suas necessidades específicas, mas também com as diretrizes da empresa que contratará a solução.

2. Assuntos urgentes

Falando em situações em que o telefone é melhor que o e-mail, temos assuntos urgentes. Ao contrário dos e-mails, que podem sofrer atrasos se os destinatários não verificarem a sua caixa de entrada regularmente, as ligações garantem uma comunicação e compreensão instantâneas, facilitando assim uma ação rápida.

Ou seja, os dois lados podem discutir opções, avaliar alternativas e chegar a um consenso em tempo real para a solução de um problema. Esse envolvimento direto acelera o processo de tomada de decisão em comparação com as trocas típicas de correspondência por e-mail.

Durante as negociações, é importante desenvolver a escuta ativa para preocupações, requisitos e objeções do cliente. Compreender a fundo suas necessidades ajudará a personalizar a proposta e fechar os acordos com mais facilidade.

Nas ligações é possível obter respostas espontâneas e ajustes rápidos nas propostas. Este envolvimento em tempo real promove uma troca dinâmica de ideias e a participação ativa do cliente no fechamento do negócio. Com isso, o vendedor também consegue explorar melhor as suas opções de venda, responder prontamente às preocupações e desenvolver um diálogo construtivo que pode levar a resultados bons para as duas partes. Ser flexível é algo bastante louvável em negociações nas quais os termos podem precisar ser ajustados em tempo real.

4. Superar objeções

“Não tenho orçamento”, “achei o produto caro”, “o concorrente tem preço menor”. Se você é vendedor com certeza já deve ter ouvido alguma dessas objeções. Quando um cliente em potencial levanta um desses pontos, abordá-lo por telefone permite uma interação imediata. Nesse canal, os vendedores podem fazer perguntas esclarecedoras, entender a raiz da oposição e fornecer respostas em tempo real. Este diálogo ajuda a abordar as preocupações de forma rápida e eficaz. Como podemos concluir, existem diferentes situações nas quais a ligação é melhor que o e-mail.

por: meetime.com.br



REPRESENTANTES

ANIVERSARIANTES DE DEZEMBRO

Parabéns!



Evaldo Cardoso
(Rep. Amapa)



Jocemar
(Rep. Sudoeste do Paraná e Paraguai)



Clóvis
(Rep. São Paulo)



Carlos Serpa
(Rep. Pernambuco)



RECURSOS HUMANOS

COMO SE COMUNICAR MELHOR? VEJA ESTRATÉGIA DE STEVE JOBS

Participar de uma conversa, concordar com a cabeça e sair sem entender nada é mais comum do que você imagina. Às vezes, isso se deve à falta de clareza, a uma tentativa de tornar as coisas mais importantes do que realmente são, ou apenas às nossas próprias suposições atrapalhando a comunicação. Essa confusão pode gerar problemas maiores, especialmente no trabalho, onde a clareza é fundamental.

Então, como estabelecer uma melhor comunicação? É simples: pare de fingir que entendeu se não entendeu. Mesmo que ache que entendeu, pare de supor e comece a reformular o que ouviu. Essa é uma habilidade que funciona tão bem no escritório quanto na sala de aula.

Parafrasear para entender

Quando alguns alunos leem um trecho de um texto e são questionados sobre o que ele significa, eles repetem quase palavra por palavra. Claro, estão lembrando o que leram. Mas será que entenderam de verdade? Provavelmente não. Por isso, é uma boa ideia insistir para que eles parafraseiem, ou expliquem com as próprias palavras. Isso mostra que realmente absorveram o conteúdo em vez de apenas reproduzir o que leram sem entender. E não é só um truque de sala de aula. Pessoas se animam quando finalmente “entendem” algo, porque reformularam de uma maneira que faz sentido para elas.

Questione até fazer sentido

Na próxima vez que estiver em uma reunião e alguém apresentar um plano, em vez de apenas concordar com a cabeça e fingir que entendeu, experimente isso: “Então, o que estou entendendo é que precisamos mudar nosso foco de marketing para plataformas que favorecem vídeos curtos. É isso?”

É um ajuste pequeno, mas muda tudo. Agora, você não é apenas um ouvinte passivo, e sim uma parte ativa da conversa. Além disso, você dá à outra pessoa a chance de dizer “Exatamente!” ou “Não exatamente, deixe-me esclarecer”. É assim que se constrói confiança.

Por que supomos em vez de fazer perguntas?

Suposições matam a curiosidade. Evitamos fazer perguntas porque temos medo de parecer desinformados ou assumimos que sabemos algo que, na verdade, não sabemos. Então, acenamos e sorrimos, esperando que ninguém perceba que estamos completamente perdidos. Mas esse medo de fazer perguntas é uma barreira a ser superada para, então, poder aprender, crescer e ter boas ideias.

A estratégia de comunicação de Steve Jobs

Steve Jobs, o fundador da Apple, era conhecido por ser um ótimo comunicador, e uma das suas estratégias era justamente parafrasear o que outros diziam. No livro “Como Steve Jobs Virou Steve Jobs”, de Brent Schlender e Rick Tetzeli, os autores compartilham como o empresário tinha o hábito de simplificar discussões complexas para garantir que todos estivessem alinhados. Era sua maneira de garantir que todos estavam na mesma página.

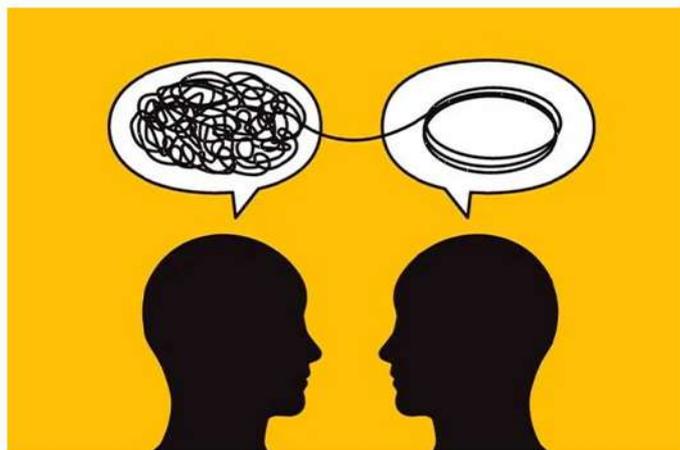
O atendimento ao cliente funciona quase da mesma maneira. Você já esteve em uma ligação em que o atendente diz: “Então, só para ter certeza de que entendi...” Essa simples frase pode transformar uma situação frustrante em algo mais tranquilo, porque mostra que ele realmente está prestando atenção. Não é apenas anotar, e sim processar a informação e confirmar. É uma pequena mudança que faz uma grande diferença.

Crie o hábito

Reformular ou parafrasear não é apenas uma ferramenta para uma comunicação melhor — é uma maneira de parar de supor, começar a se conectar e realmente entender o que as pessoas estão dizendo. Seja ao liderar uma equipe, negociar um acordo ou apenas tentar manter uma conversa sem se perder, reservar um momento para ecoar o que você ouviu pode mudar tudo.

Da próxima vez que estiver em uma conversa, não apenas concorde com a cabeça — tente reformular. É um ajuste pequeno, mas você pode se surpreender com o quanto tudo fica mais claro.

Por: Diane Hamilton - Forbes



MEIO AMBIENTE

CONCURSO: PLANTE ESSA SEMENTINHA DE AMOR!

Tire uma foto de como está o seu girassol, da sementinha distribuída no dia da árvore, envie para o Whatsapp do Comercial Inca 19-996474537 até o dia 02/12/2024 e concorra durante a 31o SIPAT ao sorteio de um belo brinde!

Lembre de colocar o seu nome!

Participe e concorra!



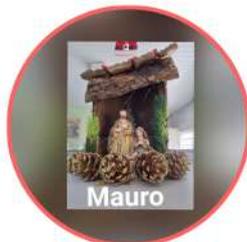
2º O CONCURSO NATAL CONSCIENTE, NATAL SUSTENTÁVEL!

Decore sua árvore de natal e sua casa fazendo enfeites com materiais recicláveis, tire uma foto e concorra durante a 31o SIPAT ao sorteio de um belo brinde!

As fotos deverão ser enviadas até o dia 02/12/2024 para o Whatsapp do Comercial Inca 19-996474537, lembre de colocar o seu nome.

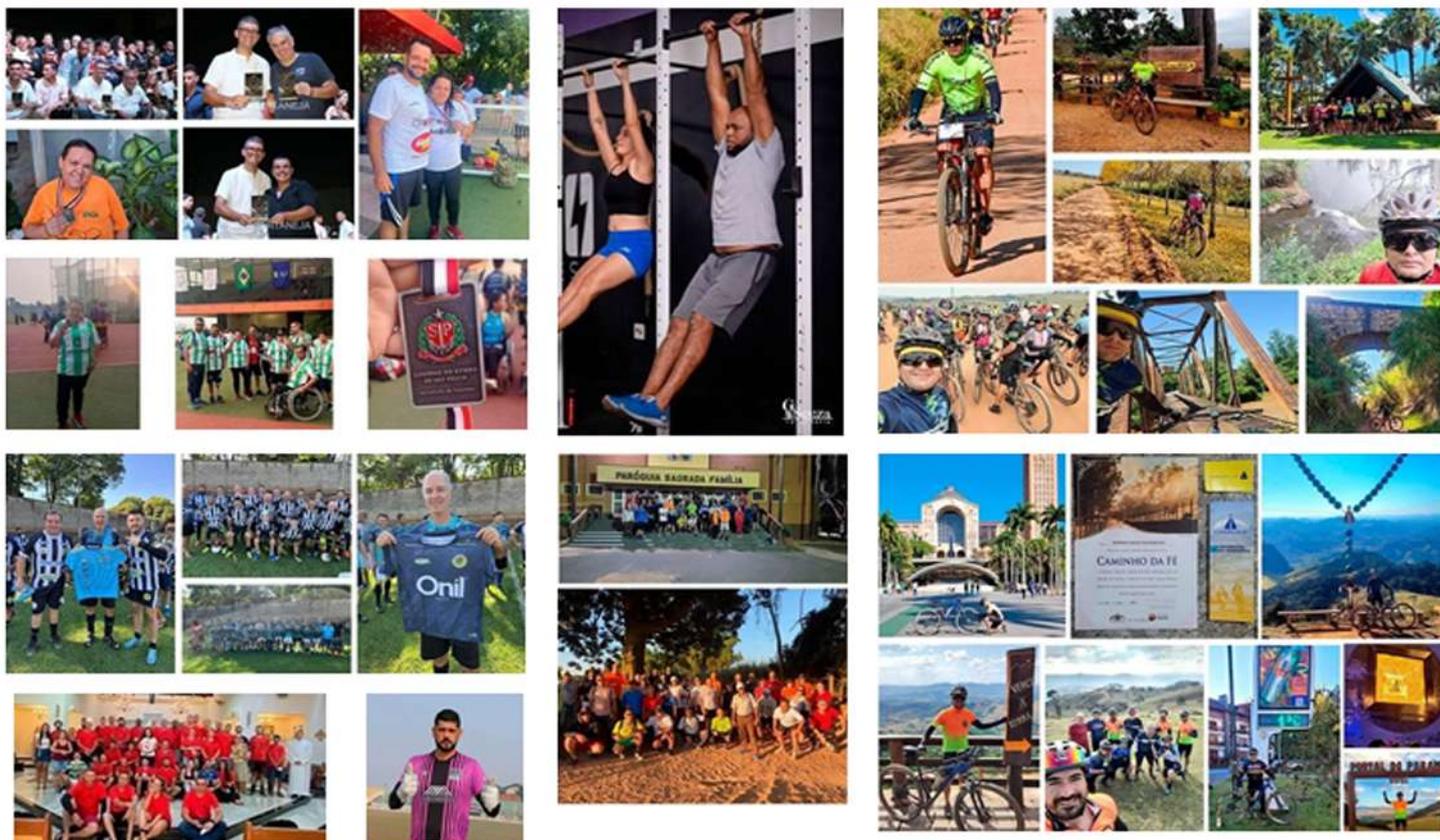
Aproveite o clima do Natal, reúna sua família, solte a imaginação e participe!

INSPIRAÇÃO: ENFEITES PARTICIPANTES DO ANO DE 2023:



ESPORTISTA DA INCA

RETROSPECTIVA DOS ESPORTISTAS DA INCA 2024



Estamos chegando ao mês de dezembro e vamos relembrar todos os temas das edições deste ano:

Janeiro - Esportista conquistou medalha no PARESP 2023

Valéria Silva conquistou o 2º lugar na fase regional e disputou a fase final em São Paulo.

Esportista conquistou o Melhores do Ano do Esporte Mocoquense 2023

Devilson Pereira conquistou o prêmio na categoria imprensa.

Fevereiro - Esportista bateu a meta de 6.000 km sobre a bike

Rodrigo Nascimento atingiu a meta de 6.000 km pedalando e para 2024 planeja fazer o Caminho da Fé.

Março - Esportistas da Inca no Futebol Amador

Em 2023, Rogério Oliveira, João Vinícius e Willian Faria conquistaram o vice campeonato da Liga do Futebol Amador de Mococa. Para 2024, Rogério defenderá o Santa Rosa, João Vinícius o Real Mococa e Willian Faria o Matonense.

Abril - Jogo/Festa entre Amigos do Riad e Amigos Eternos Santos FC

Riad foi presenteado antes do início com uma camisa Santista e esteve em campo defendendo a equipe que foi fundada pelo seu pai, o saudoso Riad Jauhar em uma partida repleta de ex-jogadores profissionais.

ESPORTISTA DA INCA

RETROSPECTIVA DOS ESPORTISTAS DA INCA 2024

Maio - Esportistas no Futebol Amador

Rogério Oliveira pelo Santa Rosa, Guilherme Cosentino pelo Nacional, Willian Faria pelo Matonense e João Vinícius pelo Real Mococa estarão em campo disputando a competição mocoquense.

Junho - 11ª Caminhada da Fé dos Amigos da INCA em Louvor a Santa Rita

Partiram por volta das 04:15 da manhã com temperatura agradável e às 11:45h chegaram ao destino tão desejado, na Igreja de Santa Rita de Cássia na cidade de Cássia dos Coqueiros SP e foram recebidos e abençoados pelo Seminarista Luís Henrique.

Julho - Esportista se prepara para os 450km do Caminho da Fé

Rodrigo Nascimento partirá para o maior desafio esportivo da sua vida, o Caminho da Fé (de Mococa até Aparecida SP). "Ansiedade para conhecer os lugares bonitos da Serra da Mantiqueira, as montanhas, as cachoeiras. Será o maior desafio esportivo da minha vida, com certeza!", disse o Rodrigo.

Agosto - Esportista realiza o Caminho da Fé e nos conta como foi

Rodrigo Nascimento realizou o Caminho da Fé entre Mococa e Aparecida SP. Foram 400 km em seis dias. "É algo surpreendente, é lindo, maravilhoso, rodeado por montanhas e na maior parte são estradas de terra. Tudo contemplando a natureza", nos contou o Rodrigo.

Setembro - A Esportista Valéria conquista medalhas

Aconteceu a Olimpíada ACECEPEANA na cidade de Casa Branca SP e Valéria Silva subiu ao pódio conquistando medalhas. Ela é atleta da equipe ADDM – Associação Sócioesportiva Para Deficientes de Mococa / Semeq da Prefeitura Municipal de Mococa.

Outubro - O Esportista Rogério foi campeão do Veterano +40 de Mococa SP

Rogério Oliveira conquistou o título do Campeonato da Liga Guidorizzi Veterano +40 de Mococa com a equipe do Santa Rosa FC ao vencer o Peladeiros Mococa na grande final por 1 a 0.

A Esportista Valéria foi medalhista no PARESP em São Paulo

No Centro de Treinamento Paralímpico Brasileiro na cidade de São Paulo, aconteceu os Jogos Regionais para pessoas com deficiência PARESP do estado de São Paulo e a Valéria Silva, mais uma vez trouxeram medalha

Novembro - O Esportista Sidnei está frequentando Crossfit

Sidnei Claudino vem exercitando pelo menos cinco vezes por semana, de segunda a sexta na academia fazendo a modalidade crossfit.

O Esportista da INCA Rogério em mais uma decisão de campeonato

Rogério Oliveira vem colhendo os frutos de tantos treinamentos diários. Em pouco mais de um mês foi campeão do Veterano +40 de Mococa SP com o Santa Rosa FC e vice-campeão do Veterano Regional +40 de Monte Santo de Minas MG com o Vila Carvalho FC

QUALIDADE

A IMPORTÂNCIA DO PENSAMENTO SISTÊMICO PARA UM TIME DE QUALIDADE

A liga que une as peças do quebra-cabeças!

Você já teve a sensação de que, em um time, todos estavam tão focados em suas próprias tarefas que ninguém sabia muito bem o que o outro estava fazendo? E, pior, que os resultados acabaram um pouco desconectados, como peças de um quebra-cabeças que não se encaixam?

Agora, imagine que cada peça deste jogo representa uma parte do seu negócio e, sem a visão correta, você pode acabar encaixando uma peça da imagem do gato no espaço reservado para a paisagem. Vai dar ruim, não é?

E se eu te contar que existe uma liga capaz de unir estas peças de forma harmoniosa?

Estamos falando do pensamento sistêmico, uma capacidade de fazer com que a sua equipe tenha em mente o quadro final enquanto cada um manuseia os seus respectivos detalhes. Em vez de focar apenas em cada tarefa isolada, ele permite que as pessoas entendam como cada peça se encaixa no todo.

Na Gestão da Qualidade essa habilidade é indispensável. Quando um time adota uma abordagem sistêmica, não está apenas riscando itens de uma lista de tarefas, mas analisando as interconexões, prevendo riscos, analisando impactos e criando soluções que beneficiam toda a organização.

No artigo de hoje vamos explorar como você pode implementar o pensamento sistêmico na sua empresa e transformar seu time em verdadeiros mestres na arte de conectar os pontos. Prepare-se para descobrir dicas e ferramentas eficazes para juntar as peças deste complexo quebra-cabeças com qualidade.

O que é pensamento sistêmico?

O pensamento sistêmico começou a ganhar destaque na década de 1950 e a sua origem está ligada a várias disciplinas, incluindo a cibernética, a teoria dos sistemas e a biologia, onde todas elas buscavam entender a complexidade dos sistemas naturais e sociais, compreendendo como as partes de um sistema interagem entre si e com o todo.

Imagine um ecossistema: cada planta, animal e até mesmo o clima desempenham um papel que influencia os demais. Assim, o pensamento sistêmico nos ajuda a ver que, ao mudar uma peça do quebra-cabeça, outras partes podem ser afetadas, para melhor ou pior. Essa forma de pensar se contrapõe ao pensamento linear, mais direto e simplista, e está baseada nos princípios apresentados na Figura 1.



Por que o pensamento sistêmico é essencial para a Qualidade?

A gestão da qualidade transcende a conformidade, não se resumindo apenas a garantir que um produto ou serviço atenda a padrões específicos. Trata-se de criar um sistema onde todos os elementos interagem de forma harmoniosa para gerar resultados positivos. É aqui que o pensamento sistêmico se torna um aliado indispensável para alcançar e manter a qualidade em uma organização por vários motivos, entre os quais, destacam-se:

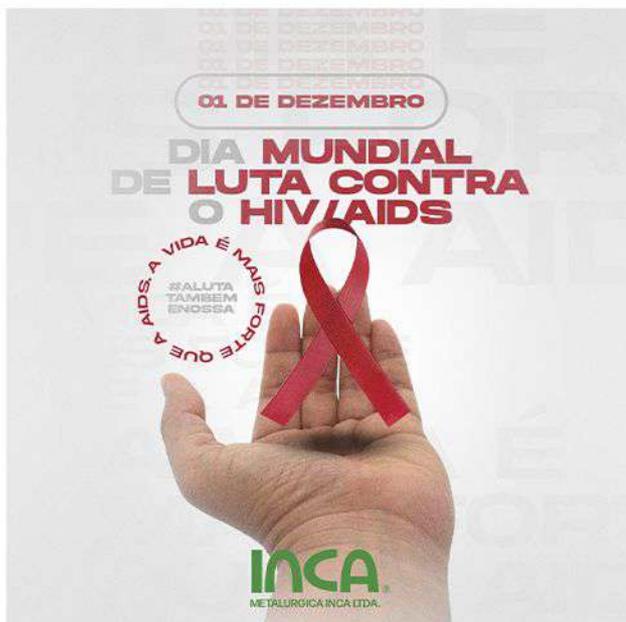
3. Compreensão das interconexões e dependências: O pensamento sistêmico permite que as organizações visualizem como cada departamento se conecta e depende dos outros para entregar resultados adequados. Por exemplo, a equipe de vendas depende da produção para entregar produtos aos clientes. Se a produção não está alinhada com as expectativas de qualidade, a insatisfação do cliente pode surgir, resultando em uma reputação danificada e em perda de vendas.

4. Identificação das causas raízes: Ao aplicar uma abordagem sistêmica, as organizações podem realizar análises mais profundas, identificar as verdadeiras causas de falhas e implementar soluções que previnam recorrências, elevando assim a qualidade geral. Um erro na linha de produção pode parecer uma falha isolada, mas pode ter raízes em processos inadequados, falta de treinamento ou até mesmo problemas de comunicação.

5. Promoção da melhoria contínua e feedback: A qualidade não é linha de chegada, é uma jornada e a implementação do pensamento sistêmico promove uma cultura de melhoria contínua. Por meio do feedback, as organizações podem observar como as alterações em um componente do sistema impactam outros. Por exemplo, ao introduzir uma nova tecnologia, é possível que mudanças na forma de trabalho afetem a eficiência da equipe ou a satisfação do cliente.

SEGURANÇA

DEZEMBRO VERMELHO



Dezembro Vermelho, que nasceu com o intuito de promover a conscientização nacional sobre prevenção ao HIV e à AIDS. A escolha do mês de Dezembro para essa campanha é porque o Dia Mundial contra a AIDS é celebrado no mundo em 1º de Dezembro. E, acreditem ou não, tem uma lei que ampara essa campanha (Lei 13.504 de 7 de novembro de 2017). Primeiro vamos entender um pouco do que se trata o HIV e a AIDS. É muito comum a confusão e achar que são a mesma coisa, mas não é. Um leva ao outro. Mas primeiro vamos conhecer:

O que é o HIV?

HIV é a sigla para vírus da imunodeficiência humana. HIV é um vírus que se espalha através de fluidos corporais e afeta o sistema imunológico (sistema responsável em defender o corpo contra doenças, vírus, bactérias, etc). Ou seja, é um vírus para destruir a defesa do nosso organismo. Resumindo, uma vez contraído o HIV, o corpo não consegue se livrar dele, assim passará o restante da vida com ele (pelo menos até descobrirem uma cura).

O que é a AIDS?

A AIDS é a sigla para síndrome da imunodeficiência adquirida, que ocorre quando o HIV afeta e destrói o sistema imunológico, deixando o corpo incapaz de lutar contra as doenças e as infecções. Se o HIV não for tratado, resulta na AIDS que pode se tornar fatal. O HIV tem alguns estágios e pode ser transmitido em qualquer um deles:

Infecção aguda – 2 a 4 semanas depois da infecção pelo HIV, a pessoa pode sentir-se doente e com sintomas similares ao da gripe. Nesse estágio é grande o risco de transmissão pela quantidade de vírus no corpo ser muito alta.

Fase Assintomática ou Sem sintomas – nesse estágio o vírus ainda está ativo, mas a pessoa não apresenta sintomas e nem fica doente nesse tempo.

AIDS – o sistema imunológico está muito danificado e você se torna vulnerável a infecções e cânceres. Aqui o tratamento é para evitar a morte.

Como saber se tem a doença?

Existem, hoje, várias formas de saber essa informação, uma delas é fazer o exame em laboratório. Mas também existem os auto testes em farmácias, que prometem dar resultados em 10 minutos. Mas sempre busquem os recomendados pela ANVISA ou procurem um médico.

Como se prevenir?

É simples: primeiramente utilizar dos preservativos durante as relações sexuais, tanto preservativo masculino quanto o feminino. É importante saber que o governo distribui preservativos masculinos e femininos gratuitamente em toda rede pública de saúde (hospitais, postos de saúde e etc). Caso não encontre, liga para o Disque Saúde (136). Mas não é somente na relação sexual que se dá a transmissão. Qualquer troca de fluido corporal é caminho para a infecção (sangue, esperma, secreção vaginal e leite materno são exemplos). Então, utilizar seringas e agulhas descartáveis, uso de luvas para manipular feridas e líquidos corporais, são outros exemplos de formas de prevenção. Aproveite o Dezembro Vermelho para divulgar a prevenção a AIDS.

Fonte: <https://unids.org.br>



**A Metalúrgica Inca convida você para participar da
31ª Semana Interna de Prevenção de Acidentes de
Trabalho (SIPAT)**

Acontecerá do dia 02/12/24 à 06/12/24.

Contamos com sua participação!

COLABORADORES

ANIVERSARIANTES DE DEZEMBRO



01 LUIZ RICARDO DA SILVA



02 MATHEUS HENRIQUE DOMINGOS THOMAZ



02 RODRIGO BEDIN AMBAQUE



04 FABIO DEL DUQUE



07 RODRIGO NEVES DO NASCIMENTO



08 MARCELO HENRIQUE DA SILVA



21 EMERSON CESAR ROSSETE



23 MARCOS ROBERTO LEOPOLDO



25 JONATHAN RUEL PEREIRA DE CARVALHO



Parabéns!

