

# Dicas para administrar seu negócio com eficiência

Administrar uma empresa não é uma tarefa fácil. No Brasil, então, conhecido pelo emaranhado de encargos e tributos, fica ainda mais difícil

**D**ariamente, empresários precisam desviar o foco dos seus negócios para cuidar de questões administrativas. Como resultado, muitas empresas acabam tendo uma vida curta – isto quando não fecham as portas antes de completar um ano.

A Sage, líder global em softwares de gestão, acompanha o cenário das PMEs no Brasil e propõe alguns caminhos que podem auxiliar os empreendedores brasileiros na gestão de seus negócios. “Não existe uma fórmula exata para gerir bem uma empresa. Porém, existem estratégias e recursos que auxiliam as empresas a seguirem uma rotina organizada, facilitando a tomada de decisões estratégicas, afirma Alexandre Wyllye, diretor do segmento PME da Sage Brasil.

O executivo selecionou algumas dicas valiosas para auxiliar o pequeno e médio empresário a gerir os seus negócios de maneira mais eficiente:



**1) Seja organizado** - Organização deve ser parte da rotina do administrador, mesmo nos dias corridos. Se você não mantém a organização, pode acabar se esquecendo de realizar pedidos importantes, perder anotações ou até não se lembrar de compromissos com fornecedores ou clientes. Para garantir um dia produtivo, tenha isso como uma regra sem exceções;

**2) Invista na digitalização da empresa** - Os dados da sua empresa ainda estão registra-

dos em papel? Então, livre-se disso imediatamente. Uma boa saída é a digitalização dos dados da sua empresa. Este processo facilita tarefas como controle de vendas, pedidos e a busca de informações;

**3) Use um bom sistema de gestão financeira** - O primeiro passo para melhorar as finanças dos seus negócios é organizá-las. Para isso, utilizar um sistema de gestão financeira, como emissão de notas, controle de estoque e vendas, entre outros, traz controle e

geração de informações importantes para o negócio. Procure o auxílio de empresas de soluções tecnológicas que possam lhe ajudar nessa tarefa;

**4) Seja realista** - Na hora de fazer o planejamento financeiro da sua empresa, é importante manter uma postura realista. Por exemplo, quando for calcular um fundo de reserva para os próximos meses, o ideal é reservar um valor um pouco maior do que o necessário. Assim, são menores as chances de que sua empresa contraia dívidas caso ocorram atrasos no pagamento ou se houver algum gasto não planejado;

**5) Motive e treine sua equipe** - O segredo para entregar um bom produto ou serviço ao seu cliente é contar com uma equipe motivada e treinada. Sendo assim, invista em treinamentos que ajudem no aprimoramento profissional da sua equipe, possibilitando um ganho comum aos colaboradores e empresa (Sage Brasil).

## Automação do atendimento: qual deve ser o ponto de partida?

Mateus Baumer (\*)

*Automatizar o atendimento é um caminho já trilhado por empresas dos mais diversos setores*

**N**ão apenas para melhorar a relação com consumidores e experiência do cliente, por meio de um atendimento mais ágil e assertivo, mas também para reduzir custos e tornar a operação escalável. Ainda, direcionar os profissionais do setor para resolver questões mais complexas, que exijam criatividade e capacidade cognitiva.

Mas, antes de dar esse passo, é necessário estar atento aquilo que será o ponto de partida na implantação desse projeto: contar com profissionais que conheçam o negócio, capazes de analisar de maneira abrangente seus atuais processos de atendimento, o perfil de seus clientes e, principalmente, alinhar essas informações à estratégia de crescimento de sua área e de sua empresa.

Apenas um diagnóstico preciso, que considere onde seu atendimento se encontra X onde pretende chegar, pode contribuir para que o projeto de automação cumpra seu objetivo inicial. E nem sempre é possível delegar a profissionais internos a missão de buscar as soluções mais adequadas para a resolução dos seus problemas.

Isso porque, para realizar esse diagnóstico, não basta só conhecer bastante das novas tecnologias disponíveis no mercado de automação de atendimento, é preciso ter um olhar do negócio sob a perspectiva do cliente, para que suas necessidades sejam atendidas com precisão, com impactos diretos em sua satisfação e consequente fidelização.

É necessário que, esse pro-

fissional ou empresa parceira seja capaz de entender todas as nuances do seu negócio, as características do atendimento ao consumidor no setor em que sua empresa atua, para assim ajudá-lo a construir um projeto que englobe suas principais demandas nessa área.

Também precisa ter bem definido o objetivo e tática de como operacionalizar a automação, traçar os objetivos, que geralmente permeiam gerar uma melhor experiência do usuário, reduzir custo e permitir a escalabilidade da operação, além de ter em mente como fazê-lo. Se o foco é puramente no resultado mais rápido e menos custoso, contratar o serviço geralmente é a melhor solução.

Se o objetivo é transformar essa solução em um produto, talvez criar sua própria ferramenta e metodologia pode fazer sentido. Agora se é manter a inteligência de atendimento ao cliente dentro de casa, mesmo que isso comprometa o resultado, operar uma ferramenta de mercado pode ser o caminho mais estratégico.

Estamos falando aqui de uma decisão que pode implicar, inclusive, em mudanças culturais na empresa. Pois ao fazer essa escolha de implantação do atendimento automatizado, o gestor da área de atendimento ao cliente precisa parar de olhar apenas para sua operação e, mais do que isso, precisa entender que ela é um braço de uma operação macro da empresa.

E o alinhamento à estratégia geral da companhia é requisito básico para que esse pontapé inicial seja certo.

(\*) - Formado em Administração pela ESPM, com pós-graduação em Gestão de Negócios pela Fundação Dom Cabral, é um dos sócios da BlueLab, responsável pela diretoria de marketing e vendas da companhia (www.bluelab.com.br).

## Reflexões

**SABEDORIA DOS ANJOS canalizada por Sharon Taphorn.** **Vibrações.** Aprenda a interpretar as vibrações. Ao aprender a interpretar e a confiar na energia de seus pensamentos e sentimentos, você aprende a confiar em suas leituras sobre as vibrações que sente. É o seu maior sistema de orientação e aquele que vale mais a pena aperfeiçoar. Estamos nos tornando seres mais conscientes, portanto, deixe que este sentido se desenvolva para que você aprenda a discernir rapidamente as situações que acontecem ao seu redor e como responder de maneiras melhores. Hoje saia e brinque com o universo. Sintonzize-se com tudo o que você faz e observe os diferentes pensamentos e sentimentos que surgem em diferentes situações. Não os julgue, apenas os deixe ser e os sintá. O que você percebe que é diferente na maneira como você aborda o seu dia? Pensamento para hoje: Trata-se de vibração! Aprenda a interpretar e a confiar nos sinais que você está recebendo, deixando-o saber o que está lá fora. Saia e brinque, seja um cientista e experimente o mundo ao seu redor. É assim que você aprende! É assim que você cresce! É assim é. Você é muito amado e apoiado, sempre. Os Anjos e Guias.

Tradução: **Regina Drumond** - reginadrumond@yahoo.com.br

## Clubes europeus articulam criação de 'superliga'

A plataforma "Football Leaks" revelou que a Uefa quer aumentar os repasses financeiros a 16 clubes europeus para evitar que eles formem uma "superliga" multinacional destinada a suprimir as competições continentais, como a Liga dos Campeões. Segundo uma "declaração de intenções" obtida pela investigação, o torneio começaria na temporada 2021 e envolveria 11 clubes da Uefa, que não poderiam desistir por pelo menos 20 anos. Outros cinco times seriam agregados à "superliga" como "convidados iniciais".

Os 11 "fundadores" do torneio seriam Real Madrid e Barcelona, da Espanha; Juventus e Milan, da Itália; Arsenal, Chelsea, Liverpool, Manchester City e Manchester United, da Inglaterra; Bayern de Munique, da Alemanha; e PSG, da França. Já os cinco convidados seriam: Inter de Milão e Roma, da Itália; Borussia Dortmund, da Alemanha; Atlético de Madrid, da Espanha; e Olympique de Marselha, da França. A ideia da "superliga" teria surgido em fun-

ção da previsibilidade das ligas nacionais na Europa.

A Itália, por exemplo, tem a mesma campeã, a Juventus, há sete temporadas, enquanto o Bayern é o atual hexacampeão alemão. Na França, o PSG ganhou cinco das últimas seis edições da Ligue 1. Já na Espanha, Barcelona (nove) e Real Madrid (quatro) conquistaram 13 vezes a liga nacional nas últimas 14 temporadas. Para barrar o projeto, no entanto, a Uefa estuda uma mudança na distribuição de repasses aos clubes da Liga dos Campeões que garantiria 150 milhões de euros a mais por temporada para as equipes mais fortes. Por sua vez, os times da Liga Europa perderiam quase 60 milhões de euros em receitas.

A plataforma "Football Leaks" também acusa a Uefa de ter feito vista grossa para violações do fair play financeiro cometidas por Manchester City e PSG, evitando punições que pudessem excluí-los de competições europeias (ANSA).

## Horóscopo

Cícero Augusto - http://ciceroaugusto.areavip.com.br

Esta terça é o vigésimo oitavo dia da luação. Lua em Libra plena favorece as viagens e os contatos sociais que também estão muito favoráveis nesta terça-feira. Mesmo assim no final do dia será melhor manter a rotina em tudo e não esperar demais das situações. Expectativas demasiadas tendem a ser frustradas à medida que anoitecer. As coisas podem não sair como planejadas, ou podem estar baseadas em falsos julgamentos e pior, não dar em nada.

<b>Aries</b> (21/3 a 19/4)	As atitudes impulsivas perdem terreno aumentando o senso crítico e detalhista. Cuidado com o rigor nas exigências e certa frieza e insegurança. Mantenha a diplomacia e poderá obter bons lucros em assuntos de dinheiro, só depende de você e de suas ações. 98/398 - Vermelho.	<b>Touro</b> (20/4 a 20/5)	Obterá sucesso em atividades de aprendizado ligado à moda, a comunicação e as artes. A Lua libiana dá instabilidade emocional e aumenta a preocupação excessiva com detalhes. Apaixone-se pelo que faz e terá sucesso neste final de ano. 53/253 - Azul.	<b>Gêmeos</b> (21/5 a 21/6)	Evite o rigor nas exigências além de certo pessimismo nas atitudes. Terá bons momentos com os pais, filhos e irmãos. A tarde será revigorante em termos emocionais. As viagens programadas para breve serão de grande prazer e diversão. 78/378 - Amarelo.
<b>Câncer</b> (22/6 a 22/7)	O Sol em Escorpião aumenta o seu desejo e dá um forte ímpeto no sexual. Mesmo assim o dia não é bom nas relações sociais podendo acarretar desentendimentos. Estudar as situações antes de agir torna maior a chance de alcançar o sucesso. 64/364 - Branco.	<b>Leão</b> (23/7 a 22/8)	A insatisfação tende a afastá-lo de perto da família e da pessoa amada. Atitude crítica demais e a desconfiança atrapalha as relações íntimas. Evite cometer extravagâncias ou atitudes que sufoquem as pessoas, querendo ser o dono da verdade. 40/340 - Cinza.	<b>Virgem</b> (23/8 a 22/9)	As confusões no trabalho também deverão ser resolvidas rapidamente, desde que deseje encontrar soluções. Mantenha-se alerta às chances de uma conquista amorosa se estiver só. Se não está só é porque está apaixonado por alguém de verdade. 89/789 - Verde.
<b>Libra</b> (23/9 a 23/10)	Surge oportunidade de reconhecimento do seu talento profissional naquilo que estiver realizando. Este dia dará bons relacionamentos chance de fazer bons acordos. Com a Lua em seu signo, Libra, será melhor manter a rotina em tudo e não esperar demais das situações complicadas. 55/355 - Violeta.	<b>Escorpião</b> (23/10 a 21/11)	As viagens a trabalho, também estão muito favoráveis nesta terça-feira pela manhã, até quase a metade da tarde. Aproveite para realizar viagens curtas, passeios e até fazer mudanças ou rever pessoas que estava afastada. Controle as emoções que atrapalham os relacionamentos. 48/948 - Verde.	<b>Sagitário</b> (22/11 a 21/12)	Precisa cuidar das suas atividades financeiras e encerrar tudo o que ficou pendente. Aguarde uma nova fase em que a vida social ativará mais a relação sexual e lhe dará momentos íntimos inesquecíveis. Tudo o que nos leve a uma ampliação e um crescimento profissional, estará favorecido. 67/778 - Azul.
<b>Capricórnio</b> (22/12 a 19/1)	Mesmo havendo estabilidade emocional, aumenta a teimosia diante de novas ideias. Tumultos na vida afetiva como traições e situações conturbadas diminuem. Expectativas demasiadas tendem a ser frustradas à medida que a tarde cai e ao anoitecer. 87/687 - Marrom.	<b>Aquário</b> (20/1 a 18/2)	As viagens a trabalho estão muito favoráveis nesta terça-feira pela manhã, até quase a metade da tarde. Uma boa novidade irá melhorar as relações íntimas e sexuais. O dia dá certa frieza e insegurança quanto ao próprio valor, além de certo pessimismo. 77/677 - Azul.	<b>Peixes</b> (19/2 a 20/3)	Algo novo sempre chega quando o Sol está em Escorpião. Por isso prepare-se para uma boa nova esta semana. Pode surgir uma nova paixão por algo ou alguém que será marcante e decisivo em sua vida. É preciso ter cuidado com a tendência a preocupação excessiva com detalhes. 17/617 - Branco.

### Dicionário dos sonhos

**BOLSA** - Vazia sempre é mau presságio. Cheia, sabedoria e riqueza moral. Acha-la indica sorte no jogo. Perde-la, viagem próxima. Para as mulheres, sonhar com bolsa é aviso de felicidade no amor e que seus desejos se tornarão realidade. Números de sorte: 20, 29, 32, 45 e 68.

### Simpatias que funcionam

**Para ter sucesso num novo emprego:** Prepare um banho usando 1 litro de água, 3 folhas de hortelã, 1 folha de arruda e um punhado de sal grosso. Deixe ferver e coe. Quando estiver morno, despeje esse preparado no seu corpo do pescoço para baixo, mentalizando muitas energias positivas para sua vida. Embrulhe os restos do banho em uma folha de jornal e jogue no lixo.

### Comemorações e aniversariantes do dia

**TERÇA 06 de Novembro de 2018.** Dia de São Teófilo e companheiros, São Ático, São Leonardo de Limoges, São Demétrio, e Dia do Anjo Jezabel, cuja virtude é a aceitação. Hoje aniversaria o ator Mike Nicholson que faz 87 anos, a atriz Sally Field que nasceu em 1946, o político Ciro Gomes que faz 61 anos, o cantor Dudu Nobre que nasceu em 1974 e a modelo, atriz e apresentadora Daniella Cicarelli que chega aos 40 anos.

### O nativo do dia

O nativo de **Escorpião** deste dia e grau é amante da verdade e gosta de relacionar-se com a família. Está quase sempre ligado a atividades comunitárias. Aprende tudo com facilidade e será dotado de uma memória prodigiosa. Perfeccionista, amigo universal, humanitário, responsável e amoroso. Gosta do ambiente doméstico, é dedicado. Se sente atraído pelo mundo da arte e do design. Precisa superar a tendência a interferir na vida das pessoas querendo ser solidário. Pode, por isso, realizar coisas até mesmo difíceis. No lado negativo existe mentira e ignorância.

## PALAVRAS CRUZADAS DIRETAS

www.coquetel.com.br

© Revistas COQUETEL

Medida do nível de açúcar no sangue	Impressionar os ouvidos de mais famosos funks de MC Marcinho	Item do repertório do humorista	"Abre-?)" frase de Ali Babá	Escritor romântico de "Noite na Taverna"
Trato comercial que envolve trapaga	Que pode ser limpo com água	"(?) Save the Queen", o hino inglês	Trecho raso de rio	Principal reduto boêmio
Diâmetro (símbolo)	"Precos", em IPCA	Enaltecer as qualidades de	Inclusive; também Trabalho artístico	Que se aplica (no que faz)
Estrutura vertical de construções	(?) Corbusier, arquiteto francês	Sigla das rodovias federais	Novak Djokovic, tenista sérvio	
Tecido de aspecto macio e brilhante	Música de Caetano Veloso (MPB)	Adepto da doutrina de Adolf Hitler		
Dispositivos eletrônicos de hospitais	Que gera falta de harmonia	Persegue com vaia	(?) Belt, a região do milho, nos EUA	Mamífero saltador análogo ao coelho
Tempo principal do Islã, em Mecca	Inquieto	Medida de comprimento (símbolo)	A bomba baseada na fusão nuclear	Albino, jornalista carioca
Linha solta sobre a roupa	Collega			

BANCO 3/god/4/ocrm - naz - caaba - pldra - b/aleto - g/gramurora - 1/0/issonanle 41

PASSATEMPOS COQUETEL: OS MAIS VARIADOS FORMATOS E NÍVEIS PARA VOCÊ

12 palavras cruzadas  
150 CRIPTOGRAMAS  
300 PASSATEMPOS EM INGLÊS

revistascoquetel  
@coquetel  
www.coquetel.com.br

#FAÇAOCOQUETEL

### Solução

O	R	I	E	N	V	A	W	O	
O	V	H	B	O	N	O			
E	A	H	B	O	J	V	I	F	
E	I	N	E	I	C	V	J	W	I
Z		T	Z		W	E			
V	O	G	V	B	V	V	J		
E	I	N	V	A	S	S	I	O	
O	N	V	A		O	T			
S	E	H	O	O	V	E	B		
E	I	V	O	O	N	J	E	A	
H	V	B	V	W	O				
V	A	O	V	A	T	I	D		
T	A	E	V	A	V	T	O		
V	T	I	C	O	G	E	N		
	N	D	S	I					