

FECHAMENTO CONTÁBIL

BALANÇO ANUAL: SETE DICAS PARA REALIZÁ-LO NA SUA EMPRESA

[Leia na página 8](#)

Estratégia da Magia: o segredo das empresas mais amadas do mundo

A excelência no atendimento ao cliente vai muito além de cumprir expectativas. Empresas que se destacam nesse quesito fazem mais do que resolver problemas rapidamente ou oferecer produtos de qualidade. Elas encantam seu público.

A experiência do cliente (CX) abrange toda a jornada de interação de um consumidor com uma empresa, desde os contatos diretos até os indiretos. Corporações que colocam as necessidades emocionais do público no centro de suas estratégias de CX tendem a criar relacionamentos mais fortes e duradouros. Segundo a Forrester, cerca de 75% dos profissionais de negócios e tecnologia ao redor do mundo consideram a experiência do cliente uma prioridade.

No entanto, aumentar o engajamento e a fidelidade à marca ainda é um desafio para muitos. De acordo com Alexandre Slivnik, especialista em excelência de serviços e vice-presidente da Associação Brasileira de Treinamento e Desenvolvimento (ABTD), o conceito de "encantamento" no atendimento tem suas raízes em organizações que colocam o cliente no centro de suas operações, cultivando uma cultura que inspira colaboradores a entregar o melhor de si em cada interação.

"Um dos maiores exemplos globais desse modelo é a Disney, reconhecida mundialmente por sua capacidade de criar experiências inesquecíveis", conta. A Estratégia da Magia se baseia em quatro pilares fundamentais para alcançar a excelência no atendimento ao cliente: Propósito, Cultura, Liderança e Encantamento.

"Cada um desses elementos tem um papel essencial na construção de uma experiência que vai além do serviço comum, criando laços emocionais e de fidelidade com os consumidores", completa o especialista.

1 Propósito: a base de todas as interações - O primeiro passo para encantar os clientes é definir um propósito claro que guie todas as ações da empresa. Propósito não é apenas uma declaração formal, mas sim uma crença compartilhada que inspira todos os níveis da organização.



Esse propósito precisa ser genuíno e estar enraizado em cada colaborador, direcionando como eles interagem com os clientes e tomam decisões diárias. Na Disney, por exemplo, o propósito é "criar felicidade" - e é esse norte que orienta cada ação, desde o atendimento até o desenvolvimento de novos produtos e experiências.

2 Cultura: o diferencial interno que gera resultados externos - Uma cultura organizacional forte é fundamental para que o propósito seja colocado em prática. Empresas que cultivam uma cultura de excelência no atendimento são aquelas que conseguem alinhar seus valores e práticas diárias com as necessidades e expectativas dos clientes.

Essa cultura precisa ser incentivada e mantida de forma constante e os colaboradores precisam ser engajados a vivê-la plenamente. Nos parques da marca, a cultura de "atendimento excepcional" é parte essencial do treinamento dos colaboradores, desde o primeiro dia de trabalho.

3 Liderança: inspirar para transformar - Liderar pelo exemplo é uma das premissas centrais da Estratégia da Magia. Um bom líder não apenas gerencia equipes, mas inspira seus colaboradores a irem além. Líderes que praticam o que pregam, que estão presentes no dia a dia, que ouvem suas equipes e incentivam o crescimento pessoal e profissional, são aqueles que garantem um atendimento de alta qualidade.

A liderança inspiradora promove a autonomia e empodera os funcionários a tomarem decisões

que melhorem a experiência do cliente. Essa capacidade de liderar com propósito e visão de longo prazo é um dos elementos-chave que transformam boas empresas em ícones de mercado.

4 Encantamento: criar experiências memoráveis - O quarto e último pilar é o encantamento - a habilidade de ir além do esperado e transformar uma simples interação em uma experiência memorável. Encantar o cliente envolve tanto resolver seus problemas de forma rápida e eficiente quanto surpreendê-lo de maneiras que ele não esperava.

Na Disney, isso significa prestar atenção a cada detalhe, desde a forma como os colaboradores interagem até o ambiente físico em que o cliente se encontra. Tudo é planejado para gerar uma sensação de magia, que cria uma conexão emocional duradoura.

"Esses quatro pilares não se limitam ao contexto do entretenimento. São princípios universais que podem ser aplicados em qualquer negócio, de qualquer setor. Organizações que entendem o valor de um propósito forte, de uma cultura voltada ao cliente, de uma liderança inspiradora e do encantamento, estão à frente de seus concorrentes", conclui Alexandre.

Para ele, essas organizações conseguem fidelizar consumidores e criar defensores de marca que, por sua vez, se tornam parte essencial de sua estratégia de crescimento. - Fonte e mais informações, acesse: (www.alexandreslivnik.com.br).

Recuperação judicial: quando a empresa não afeta apenas os proprietários ou acionistas

A recuperação judicial pode ser descrita como um procedimento legal no qual a empresa, com a ajuda da justiça, propõe um plano de reestruturação para seus credores. [Leia a coluna completa na página 2](#)

C-Level: quatro requisitos a serem analisados ao mudarem de emprego

Bons C-Levels são capazes de alavancar o patamar operacional das empresas a níveis estratégicos para seu desempenho e destaque. [Leia a coluna completa na página 2](#)

O papel da assessoria jurídica no planejamento estratégico

O planejamento estratégico é uma tarefa vital para qualquer empresa, já que é por meio dele que a organização irá buscar o crescimento sustentável e de maneira competitiva. [Leia a coluna completa na página 2](#)

Vendas vão além da negociação

Empresários estão adotando um novo método de vendas para transformar suas estratégias e alcançar melhores resultados no mercado competitivo. A abordagem, que vem ganhando força no mundo dos negócios, se baseia em desenvolver uma mentalidade voltada para habilidades essenciais de capturar e entregar valor de forma eficaz, indo além das técnicas tradicionais de vendas. [Leia a coluna completa na página 2](#)

Para informações sobre o

MERCADO FINANCEIRO

faça a leitura do QR Code com seu celular



Negócios em Pauta

Foto: Log-In Logística Integrada/Divulgação



Pier flutuante em Itacoatiara é destaque em fórum do setor logístico

Em meio à seca mais severa já enfrentada na Amazônia, o pier flutuante desenvolvido pelo Grupo Chibatão e instalado em Itacoatiara (AM) destacou-se no Fórum Ilos 2024. A navegação entre Manaus (AM) e outros centros de abastecimento é majoritariamente realizada pelo transporte fluvial. Contudo, o nível do Rio Amazonas atingiu uma baixa histórica de apenas 12 metros. Isso inviabilizava a operação de grandes navios. O pier foi projetado para operar de forma flexível, ajustando-se ao nível da água e mantendo-se funcional mesmo em profundidades variáveis. A estrutura permite que contêineres sejam descarregados de navios para balsas, que completam o trajeto até Manaus em um sistema de carrossel contínuo. [Leia a coluna completa na página 3](#)

News@TI

Foto: Nilton Júnior



Vagas para mestrado e doutorado em Ciências de Computação e Matemática Computacional

@O Instituto de Ciências Matemáticas e de Computação (ICMC) da USP, em São Carlos, está com inscrições abertas para o Programa de Pós-Graduação em Ciências de Computação e Matemática Computacional (PPG-CCMC). São 66 vagas para mestrado, 58 para doutorado e 25 para doutorado direto. As inscrições para o mestrado vão até 2 de dezembro. Já as inscrições para doutorado e doutorado direto estão abertas em fluxo contínuo, e o cronograma pode ser consultado nos editais do programa no site www.icmc.usp.br/pos-graduacao/ppgcmc/ ingresso (clique em "alunos regulares"). Para o doutorado, é necessário ter título de mestre nas áreas de ciências de computação, engenharia de computação, matemática, estatística ou áreas afins. Para o doutorado direto e o mestrado, basta ter graduação nessas áreas. Os alunos do programa podem concorrer a bolsas da CAPES, CNPq e outras agências de fomento, como a FAPESP. Os orientadores do PPG-CCMC mantêm grandes parcerias com a indústria e coordenam projetos importantes, promovendo excelência e oportunidades de internacionalização. [Leia a coluna completa na página 2](#)

Automóveis

Via Digital Motors

Por Lucia Camargo Nunes

[Leia na página 4](#)

