SEJAM BEM VINDOS !

A IMPORTÂNCIA DO ATENDIMENTO E DA FIDELIZAÇÃO DO CLIENTE EM ÉPOCAS DE CRISE

Apresentador: Econ. Marcelo Martinovich

Junho / 2009

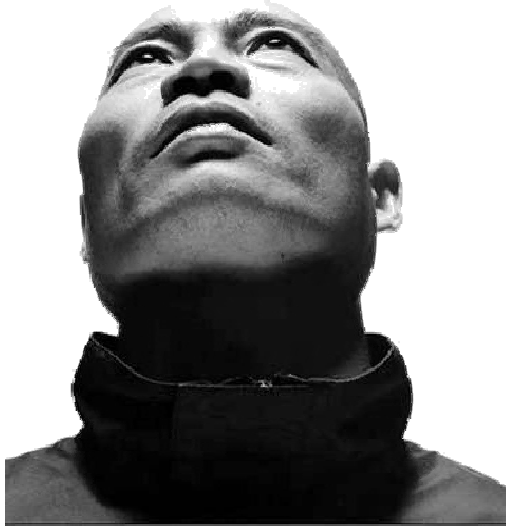
CIESP SOROCABA

MARTINOVICH CONSULTORIA & TREINAMENTO

ESTAMOS AQUI PARA...

APRESENTAR CONCEITOS E FERRAMENTAS

COMPARTILHAR CONHECIMENTO (TROCAR IDÉIAS)



PROPICIAR REFLEXÕES

CIESP SOROCABA

MARTINOVICH CONSULTORIA & TREINAMENTO

REFLEXÃO

CIESP SOROCABA

MARTINOVICH Consultoria & Treinamento

REFLEXÃO

- Foco no Cliente ?

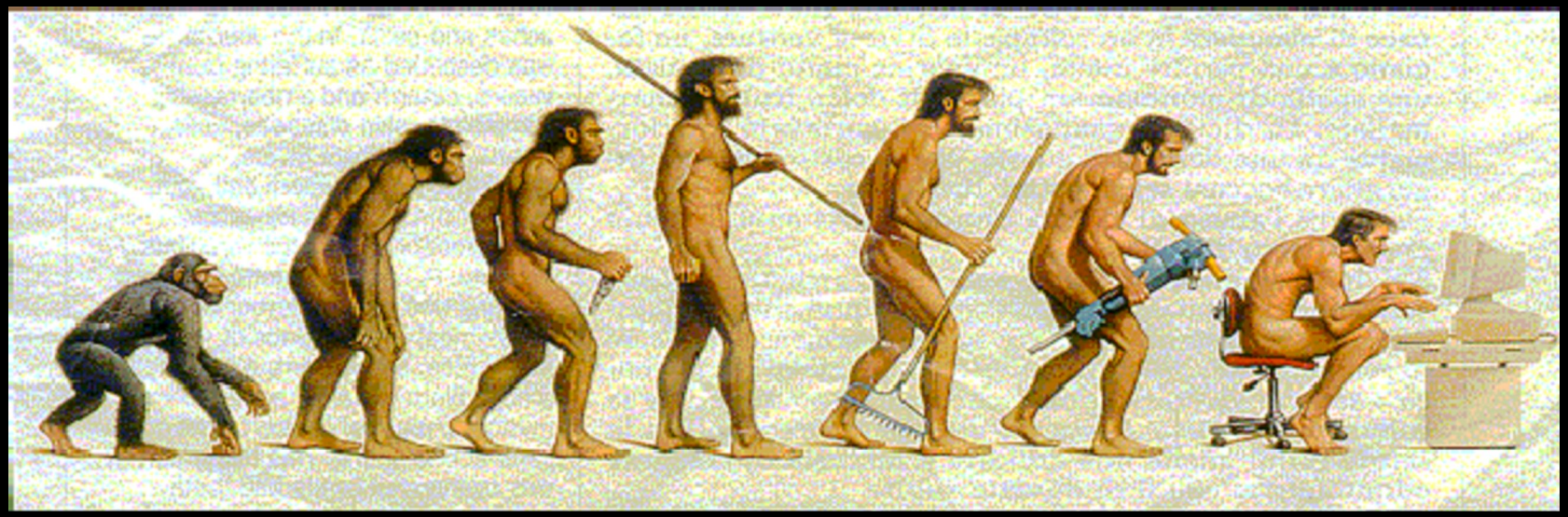
- Foco do Cliente ?

CIESP SOROCABA

MARTINOVICH CONSULTORIA & TREINAMENTO

É PRECISO…

Compreender os sinais que o mercado nos mostra, romper velhos comportamentos e iniciar uma reeducação da percepção das nossas atitudes e comportamentos



"O analfabeto do século XXI não será aquele que não sabe ler e escrever, mas aquele que não consegue aprender, desaprender e aprender novamente" Alvin Toffler

REFLEXÃO: CRISE?

Crise Financeira "Técnica" ?

+ Pânico (Efeito Manada)

= Crise Econômica (Estrutural)

CIESP SOROCABA

MARTINOVICH CONSULTORIA & TREINAMENTO

REFLEXÃO

“ Enquanto alguns Choram....?

....Outros Vendem os Lenços”

CIESP SOROCABA

MARTINOVICH CONSULTORIA & TREINAMENTO

CENÁRIOS E TENDÊNCIAS

- O passado já virou história;
- O presente, virou passado neste exato momento;
- O futuro estamos vivendo agora!

O tempo, ainda não podemos controlar, mas as nossas ações são totalmente controláveis por nós mesmo

CIESP SOROCABA

MARTINOVICH Consultoria & Treinamento

CENÁRIOS E TENDÊNCIAS

OS CAMINHOS QUE NOS CONDUZIRAM ATÉ AQUI, NÃO SERÃO OS MESMOS QUE NOS CONDUZIRÃO DAQUI PARA FRENTE

CIESP SOROCABA

MARTINOVICH CONSULTORIA & TREINAMENTO

CENÁRIOS E TENDÊNCIAS

Passado | **Presente** | **Futuro**

Empresas

Clientes

Mercado

Vida

CIESP SOROCABA

MARTINOVICH Consultoria & Treinamento

CENÁRIOS E TENDÊNCIAS

Passado | **Presente** | Futuro

Empresas

Clientes

Mercado

Vida

CIESP SOROCABA

MARTINOVICH Consultoria & Treinamento

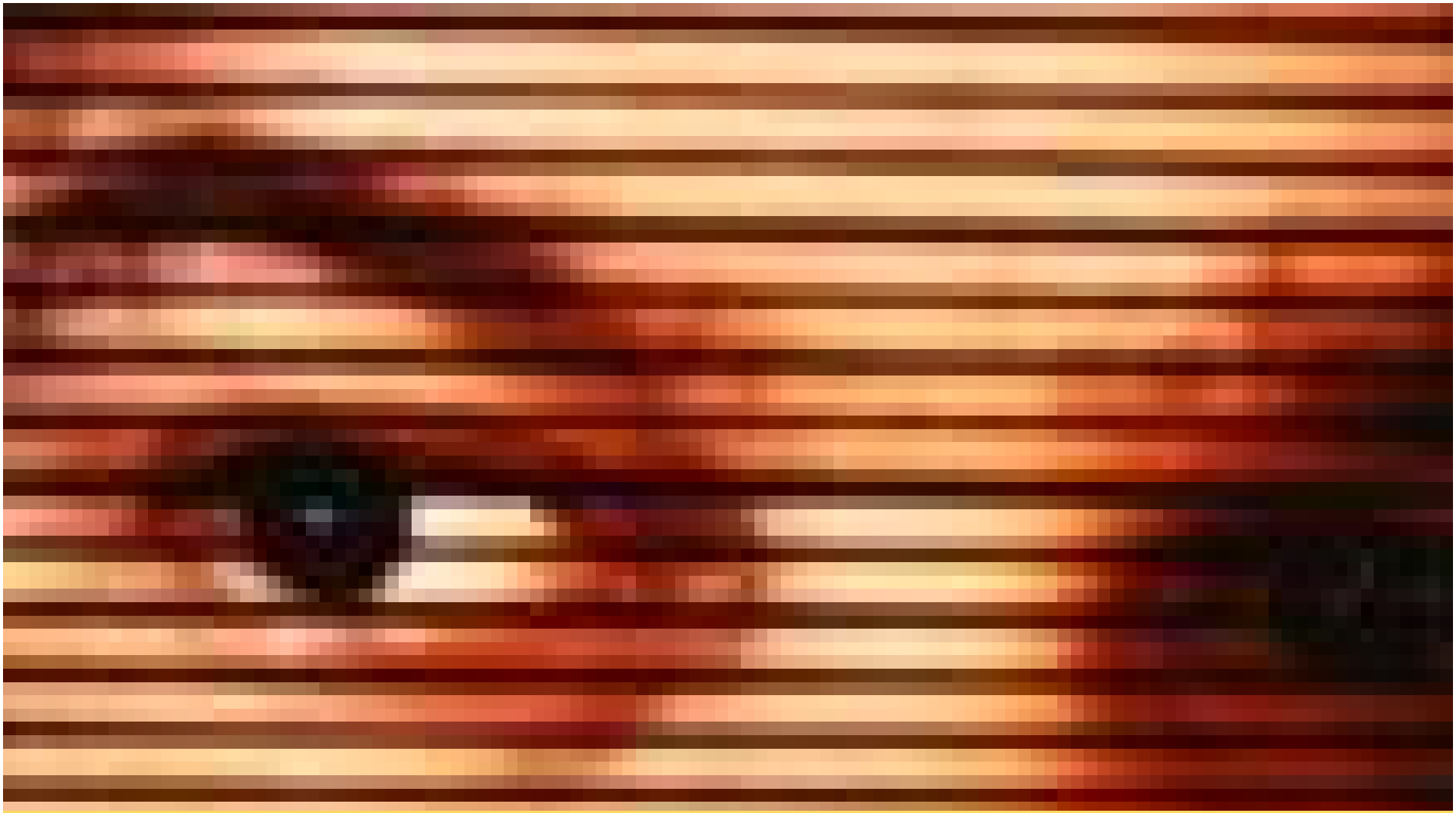
CENÁRIOS E TENDÊNCIAS

Como Você Percebe as Tendências e Projeta os Cenários Futuros?

CIESP SOROCABA

MARTINOVICH CONSULTORIA & TREINAMENTO

PERCEPÇÃO



O que é Percepção?

"A SOCIEDADE DO EXCESSO, TEM UM EXCESSO DE EMPRESAS SIMILARES, QUE EMPREGAM PESSOAS SIMILARES, DE FORMAÇÃO SIMILAR, COM IDÉIAS SIMILARES, QUE PRODUZEM COISAS SIMILARES, POR PREÇOS SIMILARES E DE QUALIDADE SIMILAR."

CIESP SOROCABA

MARTINOVICH CONSULTORIA & TREINAMENTO

O VOCÊ LÊ NA PLACA ?

CIESP SOROCABA

MARTINOVICH CONSULTORIA & TREINAMENTO

PERCEPÇÃO

O que você leu na Placa?

CIESP SOROCABA

MARTINOVICH CONSULTORIA & TREINAMENTO

SE VOCÊ LEU NÃO PARE NA PISTA...

SINTO MUITO MAS ESTÁ INCORRETO!!!

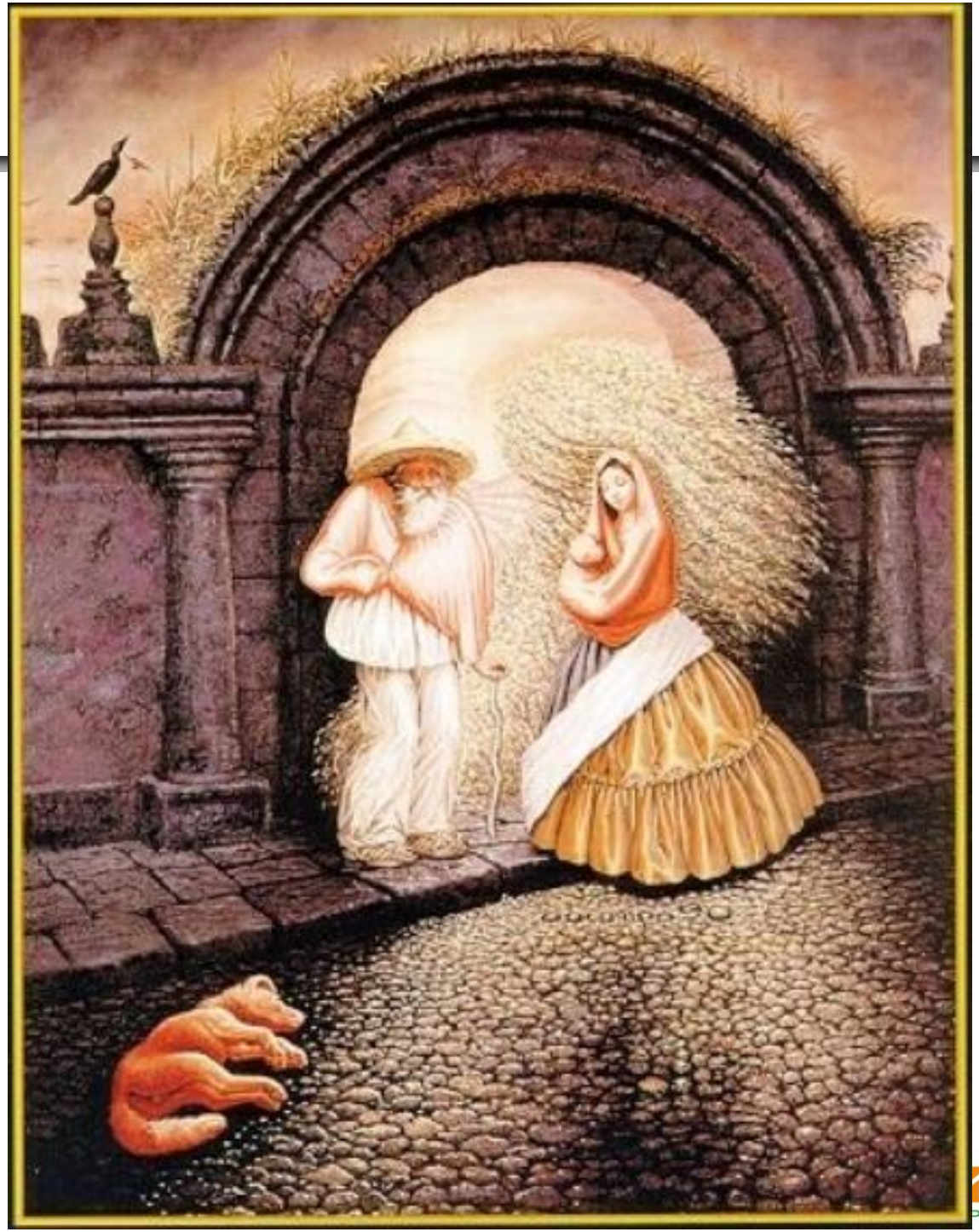
QUER LER DE NOVO?

CIESP SOROCABA

MARTINOVICH CONSULTORIA & TREINAMENTO

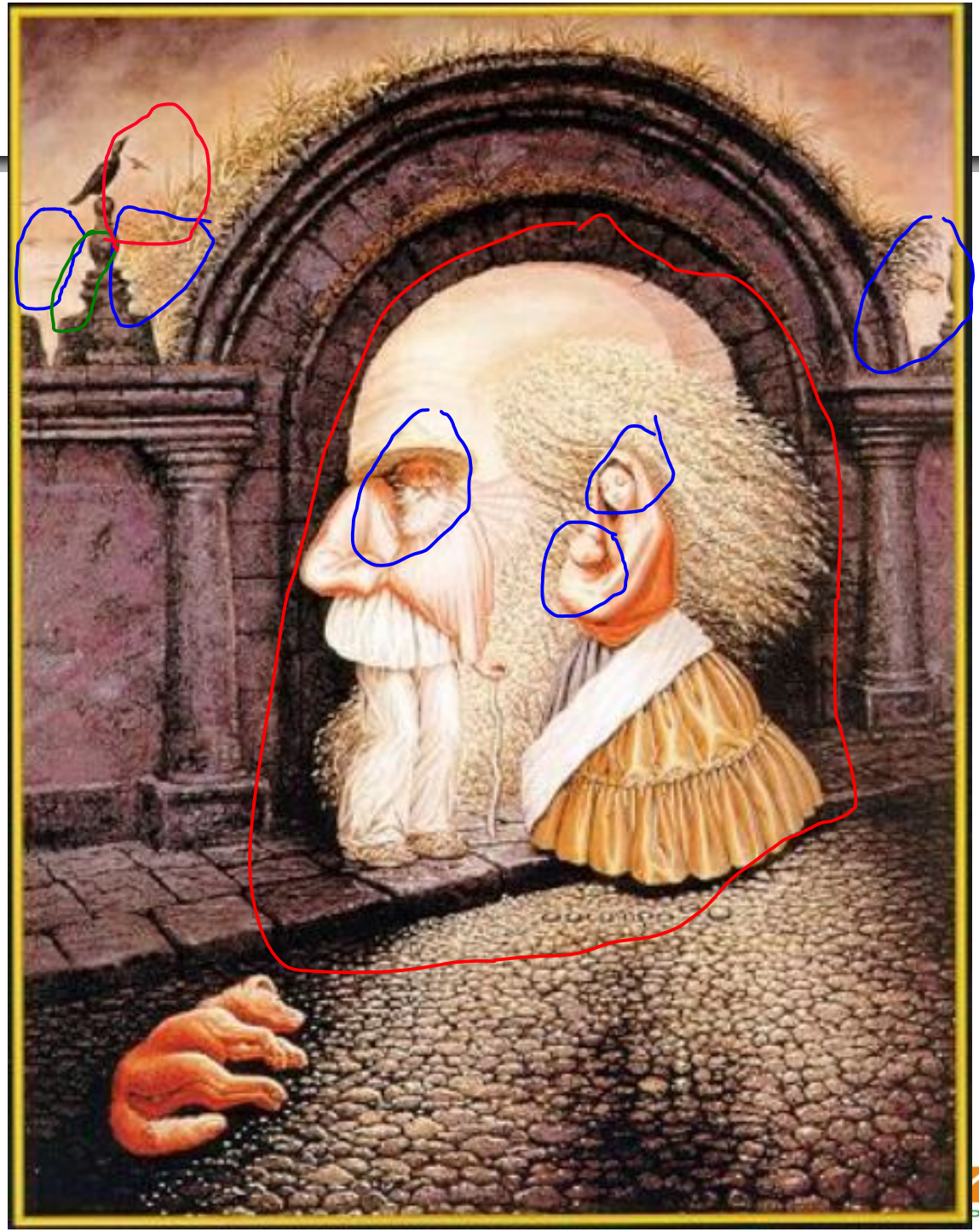
CIESP
SOROCABA

MARTINOVICH
CONSULTORIA & TREINAMENTO



CIESP
SOROCABA

MARTINOVICH
CONSULTORIA & TREINAMENTO



CIESP
SOROCABA

MARTINOVICH
CONSULTORIA & TREINAMENTO

ASPECTOS MERCADOLÓGICOS

Reconstrução Cultural

Valores Anteriores

- ***Mercado Comprador***
- ***Margem ⬆ (Unidade)***
- ***Moeda Instável***
- ***Fluxo de Caixa (+)***
- ***Inadimplência Baixa***
- ***Cliente Menos Exigente***

Novos Paradigmas

- ***Mercado Vendedor***
- ***Margem ⬇ (Volume)***
- ***Moeda Estável***
- ***Fluxo de Caixa (-)***
- ***Inadimplência Alta***
- ***Cliente Mais Exigente***

CIESP SOROCABA

MARTINOVICH CONSULTORIA & TREINAMENTO

PERÍODO DE TRANSIÇÃO

Alguém aí, Lembra: ??

- Velho Telex

- XT, AT, Startack

CIESP SOROCABA

MARTINOVICH CONSULTORIA & TREINAMENTO

PERÍODO DE TRANSIÇÃO

- ✓ *Fotografia = 112 anos*
- ✓ *Telefone = 56 anos*
- ✓ *Rádio = 35 anos*
- ✓ *Radar = 15 anos*
- ✓ *Televisão = 12 anos*
- ✓ *Transistor = 5 anos*
- ✓ *Circuito Integrado = 3 anos*
- ✓ *AT 286 = 1 ano*
- ✓ *Pentium... 1 mês*

PENSAMENTO CRIATIVO

Olhar para o que todo mundo está vendo e pensar uma coisa diferente.

Mudando a perspectiva e jogando com o conhecimento e com a experiência.

Transformar o corriqueiro em extraordinário e o inusitado em lugar-comum.

CIESP SOROCABA

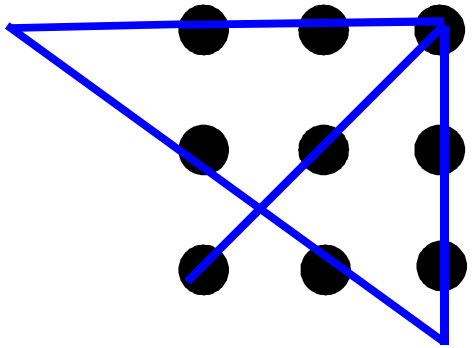
MARTINOVICH CONSULTORIA & TREINAMENTO

Bloqueios Mentais - 2 Motivos:

- ***Rotina ou Piloto Automático***
- ***Status Quo ou Zona de Conforto***

PENSAMENTO CRIATIVO

Com 4 retas contínuas atinja os 9 Pontos :



CIESP SOROCABA

MARTINOVICH CONSULTORIA & TREINAMENTO

UM POUCO DE ECONOMIA

“ Como andam os nossos Números?

CIESP SOROCABA

MARTINOVICH CONSULTORIA & TREINAMENTO

OS NUMEROS DA ECONOMIA

Indicadores	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	P2009
Inflação - IGP-M %	20,1	9,95	10,4	25,3	8,71	12,4	1,21	3,83	7,75	**9,90**	**2,00**
PIB % a.a	0,3	4,3	1,3	2,7	1,1	5,7	2,28	2,86	5,4	**5,10**	**0,50**
Investimentos % PIB	17	19	20	18	16	18	15	16	18	**19**	**16,5**
Desemprego %	7,56	7,14	6,24	10,9	11	9,5	9,4	9,1	8,5	**8,0**	**9,0**
Reservas Intern (U$bi)	36	33	36	38	49	53	54	86	180	**205**	**200**
Câmbio US$/R$	1,91	1,95	2,32	3,5	2,88	2,65	2,34	2,13	1,78	**2,38**	**2,25**
Selic % a.a	22	16	19	26,5	16,5	17,7	18	13,2	11,2	**13,75**	**9,0**
Risco Brasil (ptos)	699	777	899	1525	490	398	316	208	222	**430**	**300**
Balança Coml (U$bi)	-1	-0,7	2,6	14	25	33	45	46	40	**25**	**17**

OS NUMEROS DA ECONOMIA

Indicadores	1950	2000	2007	2010	2020	2030	2050
População - MM	55	170	190	199	220	240	255
Expectativa Vida - anos	55	69	72	74	76	78	83
+ 60 anos - % Pop	6%	8%	10%	12%	14%	17%	20%
Fecundidade	5,2	2,9	2,20	2,1	2	1,9	1,8
Automóveis - MM	--	1,4	2,5	3,3	4,2	---	---
Renda – Anual – R$ Bi	--	900	1,1	1,4	--	--	--

CIESP SOROCABA

MARTINOVICH CONSULTORIA & TREINAMENTO

OS NÚMEROS DA ECONOMIA

Bônus Demográfico **Ocorre 1 Única Vez**

Indicadores	1950/80	2000/30
Dependência de cada 100	82	48
Faixa Etária – 15← →64 (%)	54	68
Mortalidade Infantil p/mil	100	25
Idade Média – anos	19	31
Urbanização %	50	87

ANÁLISE DA RENDA DA POPULAÇÃO

2004				
Classe	**População**	**%**	**Renda R$**	**%**
A-B	**33.000.000**	**17,84%**	**30.100.000.000**	**37,31%**
C	**67.000.000**	**36,22%**	**31.400.000.000**	**38,81%**
D-E	**85.000.000**	**45,95%**	**19.300.000.000**	**23,88%**
TOTAL	**185.000.000**	**100%**	**80.800.000.000**	**100%**

2007				
Classe	**População**	**%**	**Renda R$**	**%**
A-B	**28.000.000**	**14,97%**	**26.000.000.000**	**32,09%**
C	**86.000.000**	**45,99%**	**36.500.000.000**	**45,52%**
D-E	**73.000.000**	**39,04%**	**17.000.000.000**	**20,90%**
TOTAL	**187.000.000**	**100%**	**79.500.000.000**	**100%**

CIESP SOROCABA

MARTINOVICH CONSULTORIA & TREINAMENTO

O VELHO ACORDO E O NOVO PACTO

- De: Emprego e Salário => Estabilidade
  => 1988 = 85% CLT

- Para: Ocupação e Renda => Risco e Retorno
  => 2000 = 49% CLT

CIESP SOROCABA

MARTINOVICH Consultoria & Treinamento

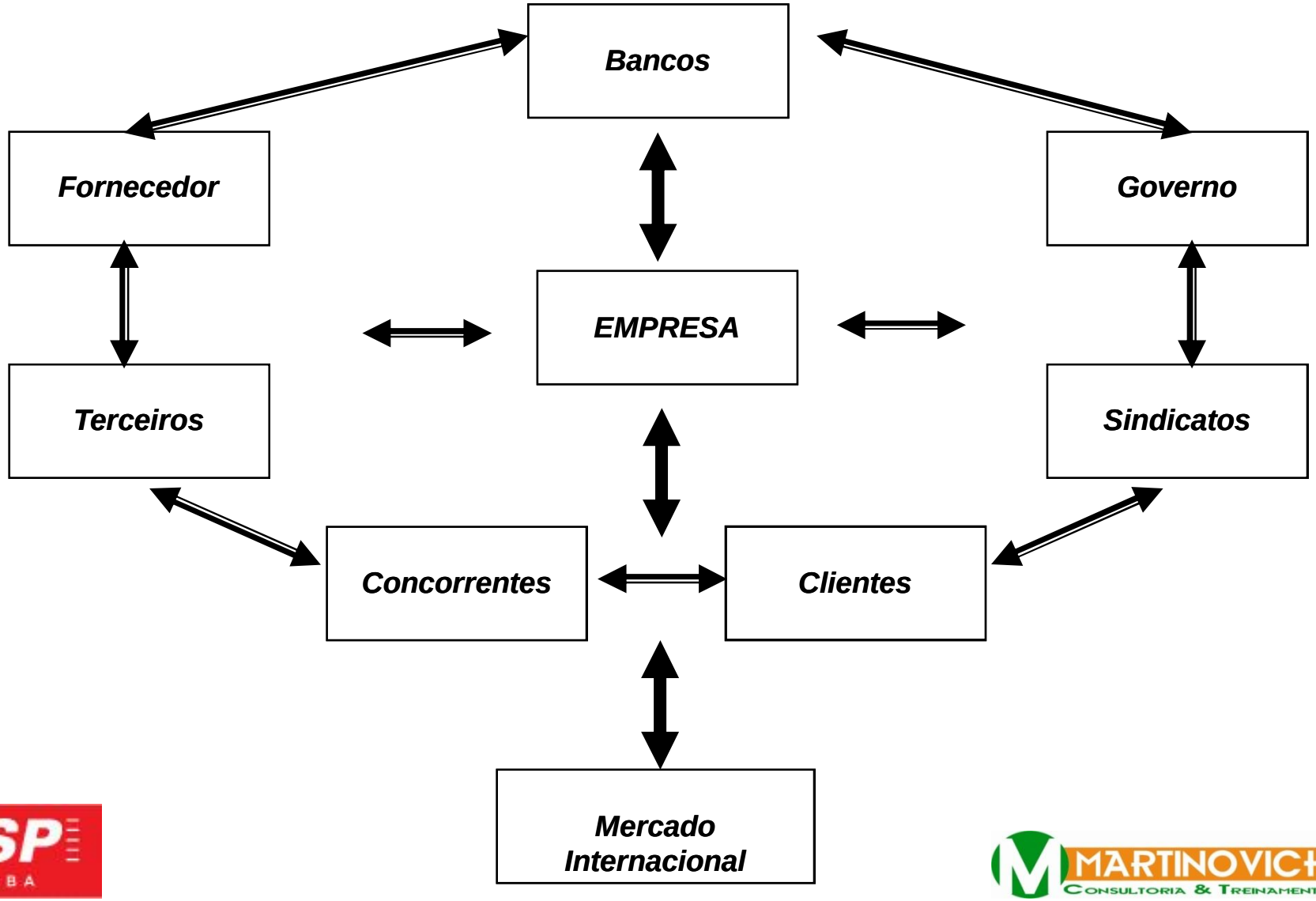
EMPREGABILIDADE: POSICIONAMENTO!

- ***Traço Cultural = Paternalismo***
- ***Habilidade de se Empregar = Empregabilidade***
- ~~***Patrão***~~ ***= Empresário***
- ~~***Empregado***~~ ***= Colaborador***

CIESP SOROCABA

MARTINOVICH CONSULTORIA & TREINAMENTO

AMBIENTE EXTERNO



CIESP SOROCABA

MARTINOVICH Consultoria & Treinamento

AMBIENTE EXTERNO

- ***OPORTUNIDADES***
- ***AMEAÇAS***

CIESP SOROCABA

MARTINOVICH CONSULTORIA & TREINAMENTO

A COMPETIÇÃO E A COMPETÊNCIA

A COMPETIÇÃO

Pense um pouco:

- Quem é o Melhor ?

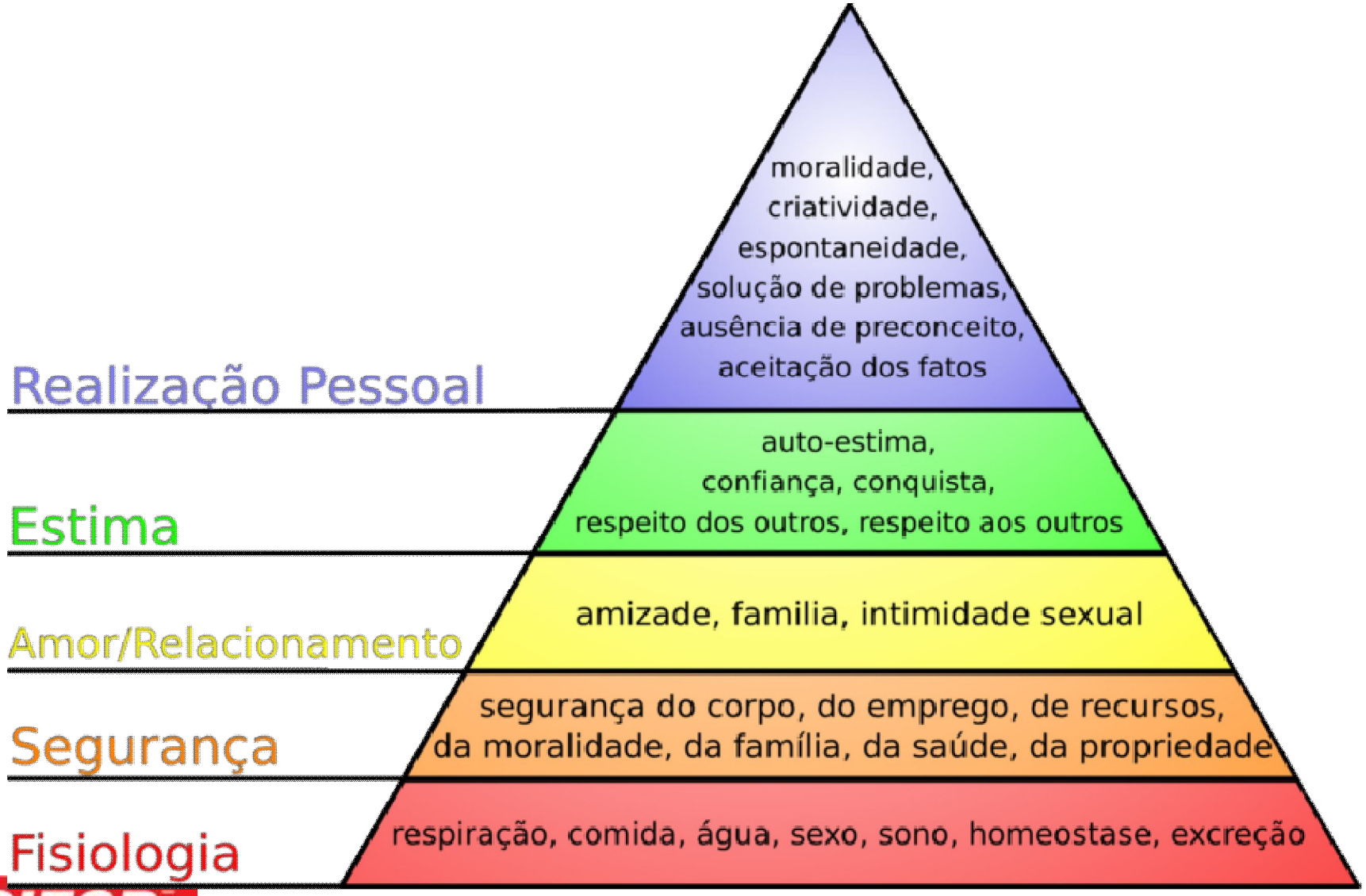
- Quem é o Pior ?

- Onde você Está ?

CIESP SOROCABA

MARTINOVICH CONSULTORIA & TREINAMENTO

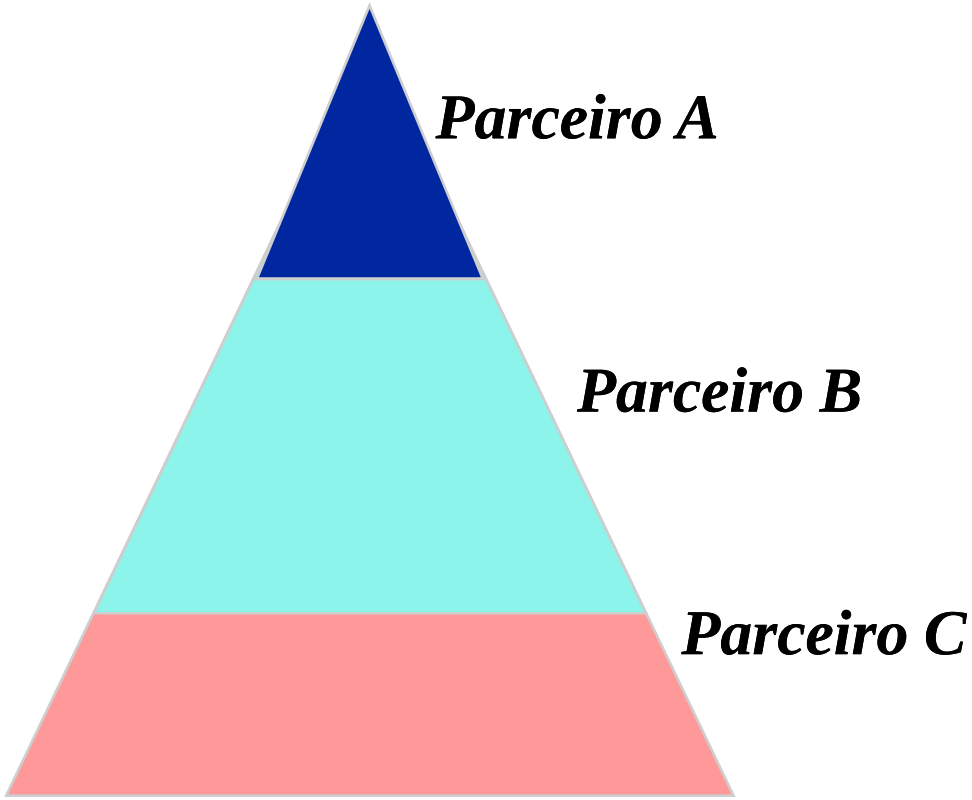
COMO PERCEBEMOS O CLIENTE?



CIESP SOROCABA

MARTINOVICH Consultoria & Treinamento

COMO O CLIENTE NOS PERCEBE?



CIESP SOROCABA

MARTINOVICH CONSULTORIA & TREINAMENTO

ESTRATÉGIA: MERCADO X OPORTUNIDADE

Profundidade

- Vender mais para os clientes atuais
- Aumentar a consistência

Lateralidade

- Vender para mais clientes
- Aumentar a Base

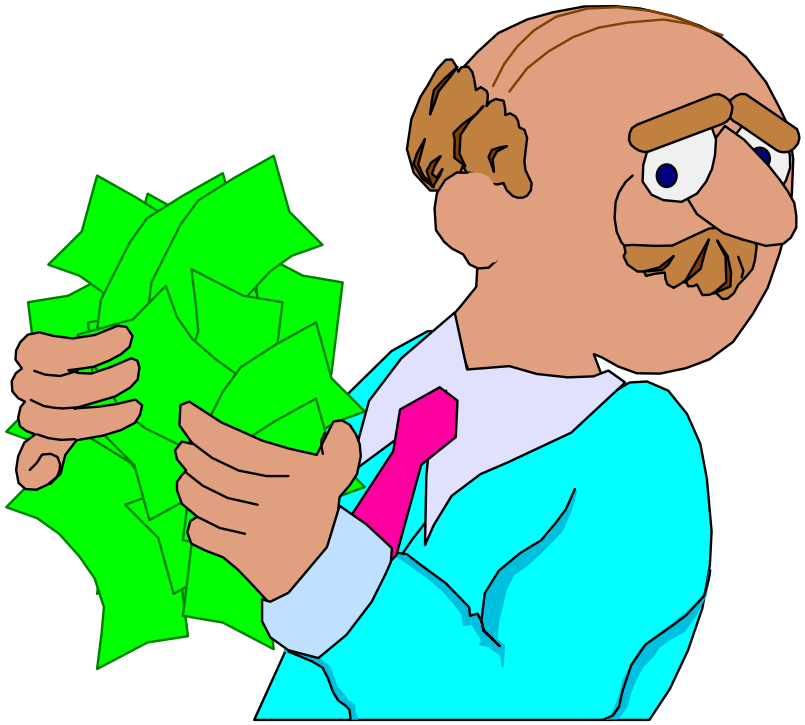
CIESP SOROCABA

MARTINOVICH Consultoria & Treinamento

VENDER MAIS OU MELHOR ?

- ***Vender mais em mercados competitivos***

- ***Vender melhor em mercados exigentes***



CIESP SOROCABA

MARTINOVICH CONSULTORIA & TREINAMENTO

O QUE É PREÇO?

PERCEPÇÃO DE VALOR

CIESP SOROCABA

MARTINOVICH CONSULTORIA & TREINAMENTO

O QUE É PREÇO?

COMMODITIE ?

HITECH ?

CLIENTES: ENCANTÁ-LOS PARA MULTIPLICÁ-LOS

Quantos clientes compram de você e nunca mais voltam?

Existem 3 tipos de clientes:

Os que compram sempre

Os que compram de vez em quando

Os que compram 1 vez só e não voltam

CIESP SOROCABA

MARTINOVICH Consultoria & Treinamento

CLIENTES: ENCANTÁ-LOS PARA MULTIPLICÁ-LOS

Quando o Cliente:

Fica Feliz, para quantas Pessoas, fala Bem???

Fica Triste, para quantas Pessoas, fala Mal???

CIESP SOROCABA

MARTINOVICH CONSULTORIA & TREINAMENTO

CLIENTES: ENCANTÁ-LOS PARA MULTIPLICÁ-LOS

PARCERIA OU PARSERIA?

PARSERIA?

PAR$ERIA?

CIESP SOROCABA

MARTINOVICH CONSULTORIA & TREINAMENTO

PARCERIA OU PARCERIA?

- ***Pró-Atividade***
- ***Reatividade***

CIESP SOROCABA

MARTINOVICH CONSULTORIA & TREINAMENTO

NEGOCIAÇÃO

- ***Perde-Perde***
- ***Ganha-Perde***
- ***Ganha-Ganha***

CIESP SOROCABA

MARTINOVICH CONSULTORIA & TREINAMENTO

NEGOCIAÇÃO

- ***Planejamento***
- ***Relacionamento***
- ***Acordo***
- ***Manutenção***

CIESP SOROCABA

MARTINOVICH CONSULTORIA & TREINAMENTO

AS EMPRESAS QUE VENCERAM

- *E a grande verdade é que as empresas que venceram no mercado* **não foram aquelas que perguntaram o que seus cliente queriam;**

  - **Foram aquelas que "Surpreenderam seus Clientes como Produtos e Serviços fundamentalmente Novos e Diferentes"**

CIESP SOROCABA

MARTINOVICH CONSULTORIA & TREINAMENTO

QUAL CLIENTE PEDIU...

- *Celular*
- *McDonald's*
- *Relógio digital*
- *Windows*
- *"Post-it" (3M)*
- *Walkman*
- *Etc, Etc.*

CIESP SOROCABA

MARTINOVICH CONSULTORIA & TREINAMENTO

SURPREENDERAM O CLIENTE

- *Esses produtos todos nunca foram "pedidos" pelos clientes e* **"reinventaram o seu setor"**
  - *O* "Post-it" reinventou o recado!
  - O "walkman" reinventou o andar solitário!
  - "Windows" reinventou o computador!

CIESP SOROCABA

MARTINOVICH CONSULTORIA & TREINAMENTO

O PRODUTO É VOCÊ

- ***Produto: Você é o ...***
- ***Preço: O Valor do Seu Trabalho***
- ***Promoção: Estar em Evidência***
- ***Ponto: O Cliente, Usuário***
- ***Plus: Diferença, Marca Pessoal***

CIESP SOROCABA

MARTINOVICH CONSULTORIA & TREINAMENTO

O PRODUTO É VOCÊ

- ***Ciclo de Vida***
- ***Embalagem***
- ***Comportamento***
- ***Argumentos***

CIESP SOROCABA

MARTINOVICH CONSULTORIA & TREINAMENTO

O PRODUTO É VOCÊ

- ***Você: Embalagem e Conteúdo***
- ***Por quê o Seu Cliente é "Seu Cliente"?***
- ***Você Compraria de Você Mesmo?***
- ***Quem não é <u>Visto</u>, não é <u>Lembrado</u>***

CIESP SOROCABA

MARTINOVICH CONSULTORIA & TREINAMENTO

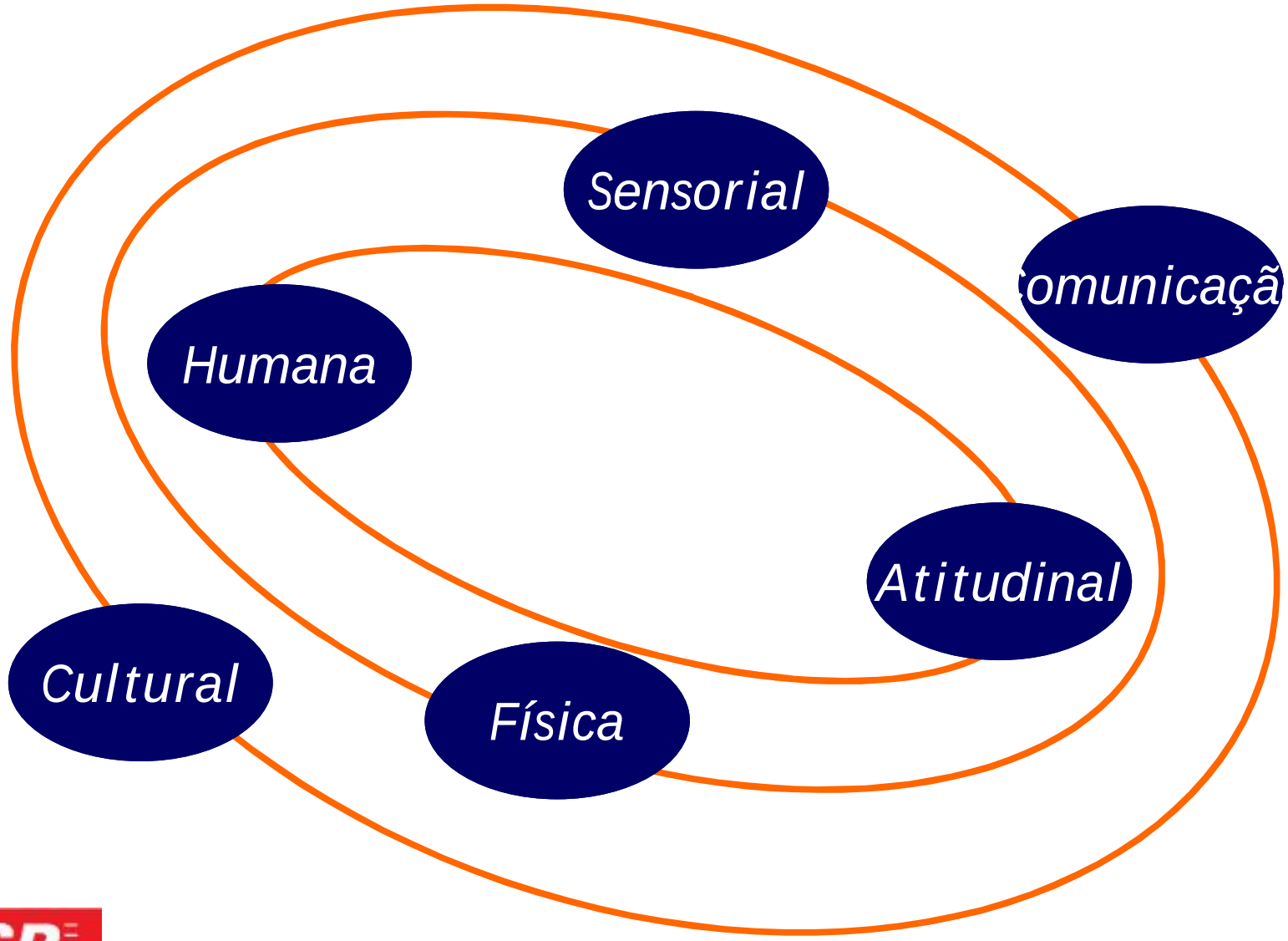
O PRODUTO É VOCÊ

- ***Você** é o seu Melhor **Produto***
- ***A Mente "reage" a Palavra***
- ***Você **Manda** em Você***
- ***Vamos! Diga **Não***
- ***Reprograme-se! Tente!***
- ***Auto-Estima***

CIESP SOROCABA

MARTINOVICH CONSULTORIA & TREINAMENTO

UNIVERSO DE EXPERIÊNCIAS



CIESP
SOROCABA

HUMANA

- Perfil e características que devem ter as pessoas que se relacionam com os clientes
- Simpatia, talento e criatividade são fundamentais à geração de experiências memoráveis.

CIESP SOROCABA

ATITUDINAL

- Complementa a dimensão humana ao criar comportamento e comprometimento destinados a criar experiências

CIESP
SOROCABA

FÍSICA

A reinvenção do atendimento:

- Destina-se a transformar a empresa em um ponto de experiências.

CIESP
SOROCABA

SENSORIAL

Combinar elementos multisensoriais
(5 sentidos) para criar ambientes que proporcionem experiências positivas e provoquem o desejo de repetição de visitas e impulso de negócios.

CIESP
SOROCABA

COMUNICAÇÃO

- Como dirigir-se ao público-alvo e clientes para estimulá-los e envolvê-los na experiência dos negócios

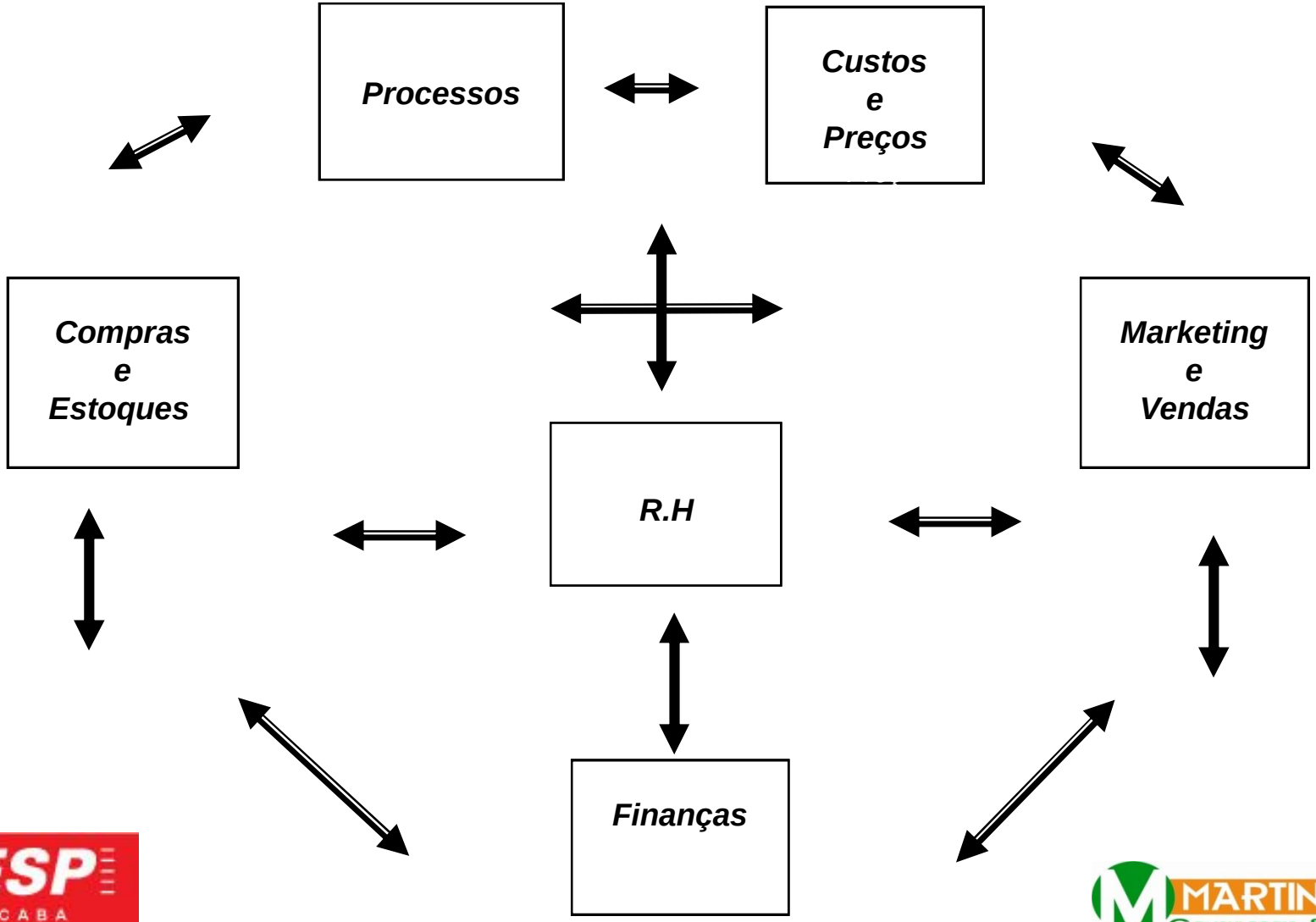
CIESP
SOROCABA

CULTURAL

- Cultura da organização que deve estar por trás do que ocorre na ponta.
- Compreende o modo de pensar da organização, seus valores, crenças e sistemas de incentivo ao desenvolvimento de talentos e criatividades.

CIESP
SOROCABA

AMBIENTE INTERNO



CIESP SOROCABA

MARTINOVICH CONSULTORIA & TREINAMENTO

AMBIENTE INTERNO

- ***PONTOS FORTES***
- ***PONTOS FRACOS***

CIESP SOROCABA

MARTINOVICH CONSULTORIA & TREINAMENTO

A COMPETIÇÃO E A COMPETÊNCIA

A COMPETÊNCIA

Valores Fundamentais

- Conhecimentos

- Habilidades

- Crenças

CIESP SOROCABA

MARTINOVICH CONSULTORIA & TREINAMENTO

MARKETING E VENDAS

Pense estrategicamente..... lembre-se de algumas boas referências empresariais.....

Comandante Rolim *(balcão de Check-in, entrada da aeronave, etc...)*

Sam Walton *(inaugurações das lojas e envolvimento dos funcionários)*

Bill Marriott *(presidente do Grupo) – viaja mais de 300 mil km por ano, para visitar as instalações, sustentando a visão da empresa, verificando pequenos detalhes da operação etc... "Management by Walking Around" ou TBC.....*

** Fonte: "Ensinando o elefante a dançar" – James Belasco*

OBJETIVOS

- *Mind Share*
- *Marketing Share*
- *Heart Share*

CIESP SOROCABA

MARTINOVICH CONSULTORIA & TREINAMENTO

MIND SHARE

Parcela de Memória.

Cria uma pré-disposição a aceitar a marca.

Coca-Cola

Leite Moça

Bombril

CIESP SOROCABA

MARTINOVICH CONSULTORIA & TREINAMENTO

CRIANDO MIND SHARE

Todo o processo pré-venda, cria na mente do comprador uma pré-disposição a aceitar ou rejeitar determinada marca, produto ou serviço.

É nesta hora que devemos começar a conquistar a mente do cliente.

CIESP SOROCABA

MARTINOVICH Consultoria & Treinamento

MARKET SHARE

Parcela de Mercado.

Diz efetivamente quanto uma marca ou empresa participa do mercado.

Coca-Cola = 56 % de Share no segmento refrigerantes.

CIESP SOROCABA

MARTINOVICH CONSULTORIA & TREINAMENTO

CRIANDO MARKET SHARE

É transformar simpatia em venda.
De transformar a necessidade em ação.
Começa a experimentação do prometido.
Começa a fase de ratificações ou decepções.

CIESP SOROCABA

MARTINOVICH CONSULTORIA & TREINAMENTO

HEART SHARE

Parcela do Coração

Mede a fidelidade à marca ou produto, o quanto cada pessoa gosta.

Volkswagen

Harley Davidson

CIESP SOROCABA

MARTINOVICH CONSULTORIA & TREINAMENTO

CRIANDO HEART SHARE

Também conhecido com pós-venda. É quando o cliente passa efetivamente a utilizar o produto e a perceber a extensão do "Produto Ampliado"

Ou ele se satisfaz. Ou se decepciona.

CIESP SOROCABA

MARTINOVICH CONSULTORIA & TREINAMENTO

PAUSA PARA MEDITAÇÃO

*É possível **Fidelizar** clientes em um ambiente tão competitivo como o que vivemos hoje?*

CIESP SOROCABA

MARTINOVICH CONSULTORIA & TREINAMENTO

RESPOSTA???

Não é simples construir, mas é muito fácil perder.

Por isso, todo cuidado é pouco.

CIESP SOROCABA

MARTINOVICH CONSULTORIA & TREINAMENTO

COMPOSTO PROMOCIONAL

Conjunto de ações que servem para:

- *Criar Consciência – abrir caminho para vendas*
- *Criar Compreensão – explica novo conceito*
- *Gerar "Leads" – conseguem retornos*
- *Legitimar – Mostrar como seu produto está agregando*
- *Reafirmar – Manter "vivo" benefícios ou outros atributos*
- *Fortalecer a Marca dentro da cabeça do comprador.*

CIESP SOROCABA

MARTINOVICH CONSULTORIA & TREINAMENTO

ON LINE

Todas as ferramentas relacionadas com as novas mídias

- *Sites*
- *Hot Sites*
- *Portais de negócios*
- *E-mail*
- *Mobile Marketing*
- *Ipods*

CIESP SOROCABA

MARTINOVICH CONSULTORIA & TREINAMENTO

OFF LINE

- *Equipe de Vendas*
- *Propaganda*
- *Assessoria de imprensa*
- *Feiras e eventos*
- *Literatura técnica*
- *Mala direta*
- *Telemarketing*

CIESP SOROCABA

MARTINOVICH CONSULTORIA & TREINAMENTO

PAUSA PARA REFLEXÃO…

A Internet vai obsoletar o vendedor ???

Se ele continuar sendo um tirador de pedidos, vai !!!

CIESP SOROCABA

MARTINOVICH Consultoria & Treinamento

PESSOAS

- *Não basta MOTIVAÇÃO…*

Bernardinho

Téc. Sel. Bras. Vôlei Masc.

"Não é a equipe mais motivada que ganha campeonatos, é a equipe mais preparada."

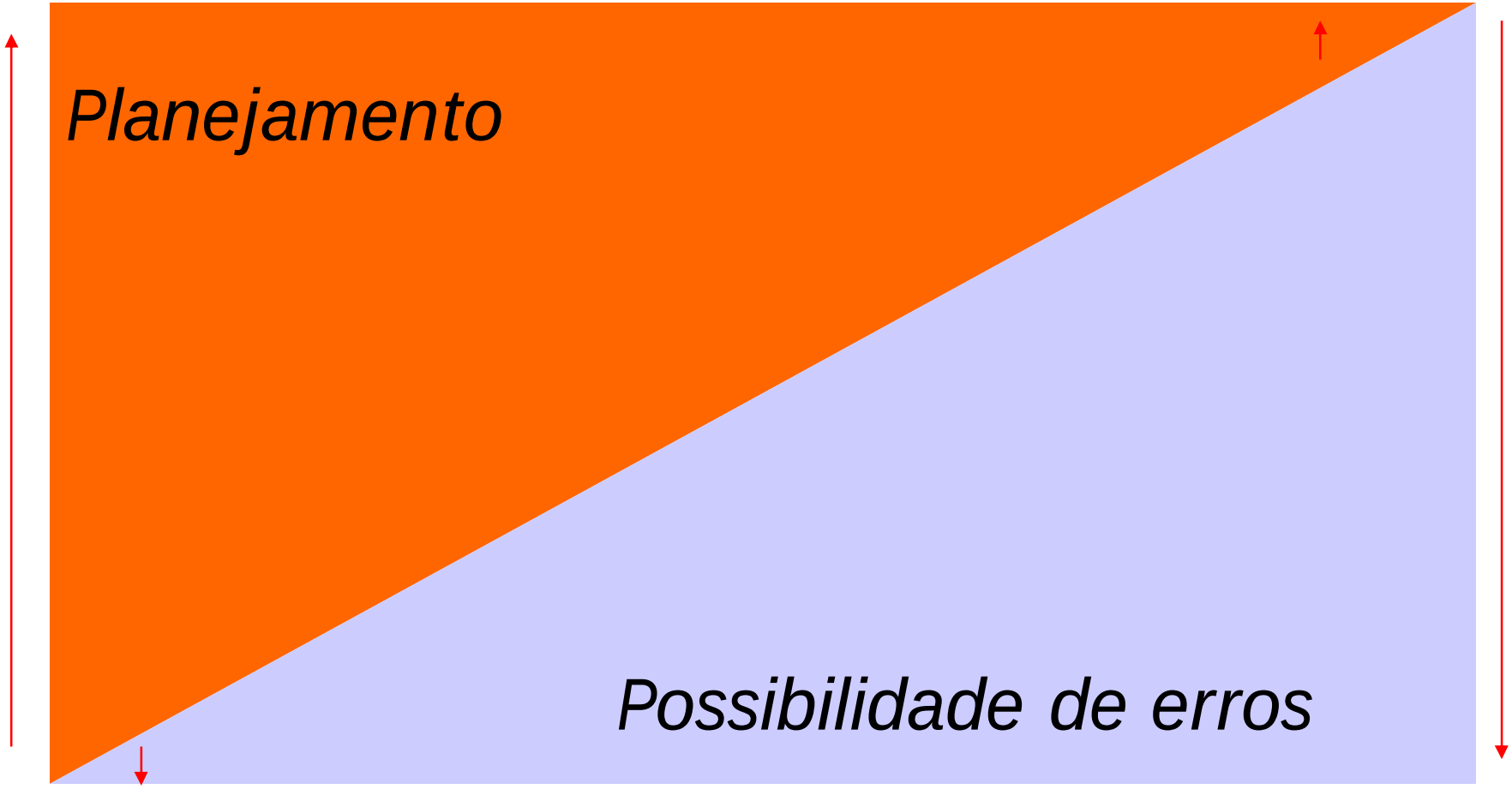
CIESP SOROCABA

QUAIS SÃO AS VANTAGENS DE SE PLANEJAR?

- Melhorar a utilização dos recursos disponíveis
- Prever e prover os meios para se atingir os objetivos traçados
- Facilitar o trabalho da equipe
- Ter maiores garantias de que os resultados esperados serão alcançados.

CIESP SOROCABA

QUAIS SÃO AS VANTAGENS DE SE PLANEJAR?



CIESP
SOROCABA

GESTÃO DE NEGÓCIOS

Foco em Resolução de Problemas

Antecipando Problemas

Implantando Indicadores

Utilizando Ferramentas

Foco em Planejamento

CIESP SOROCABA

Consultoria & Treinamento

INDICADORES DE DESEMPENHO

- *Princípio Básico da Qualidade:*

  Só pode ser melhorado o que é medido!

  - *Quem não mede não controla,*
  - *Quem não controla não sabe,*
  - *Quem não sabe não dirige*

CIESP SOROCABA

MARTINOVICH CONSULTORIA & TREINAMENTO

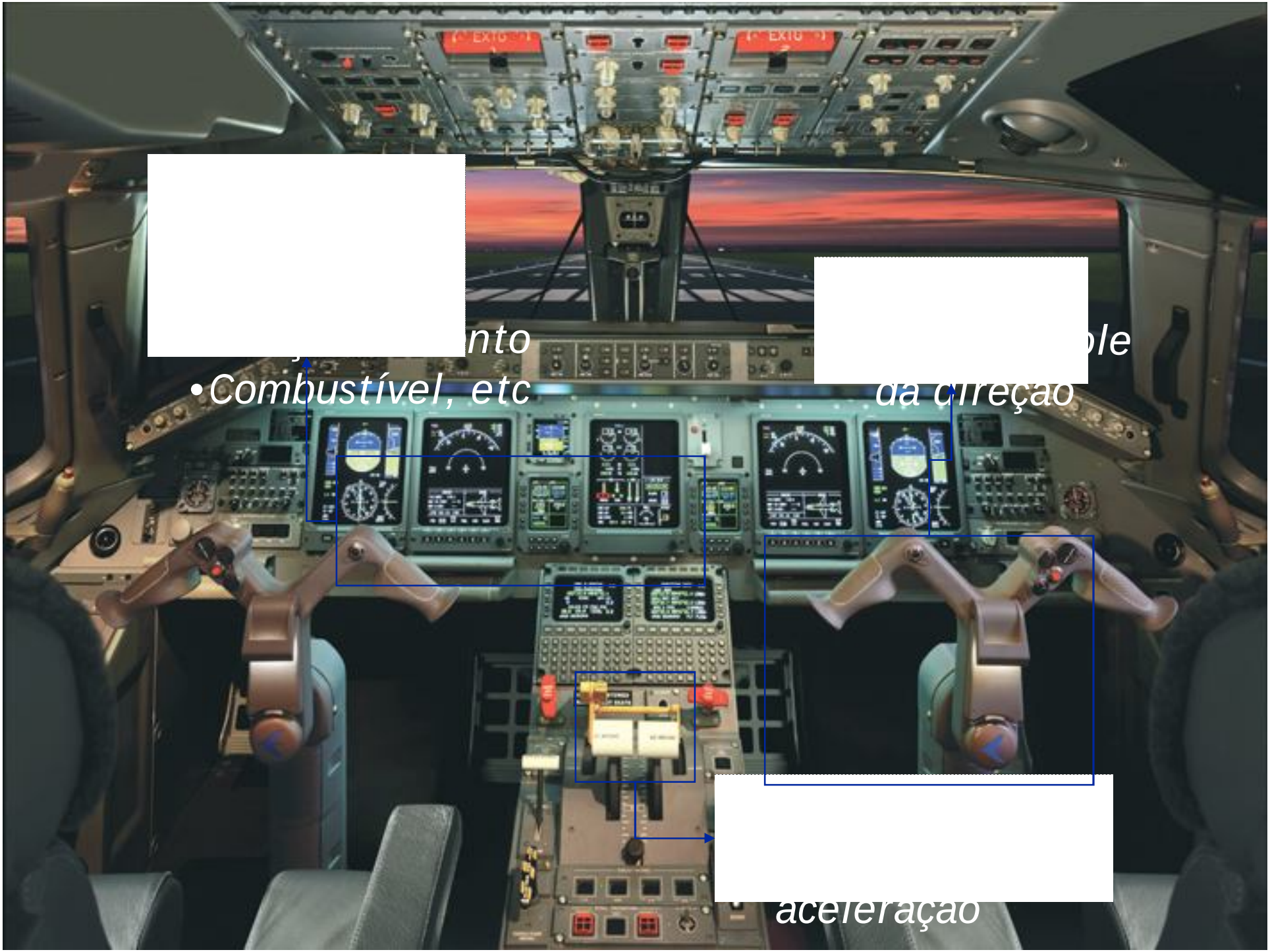

nto
•Combustível, etc
ole
da direção
aceleração

Photo Copyright © Dickson Ching
AIRLINERS.NET

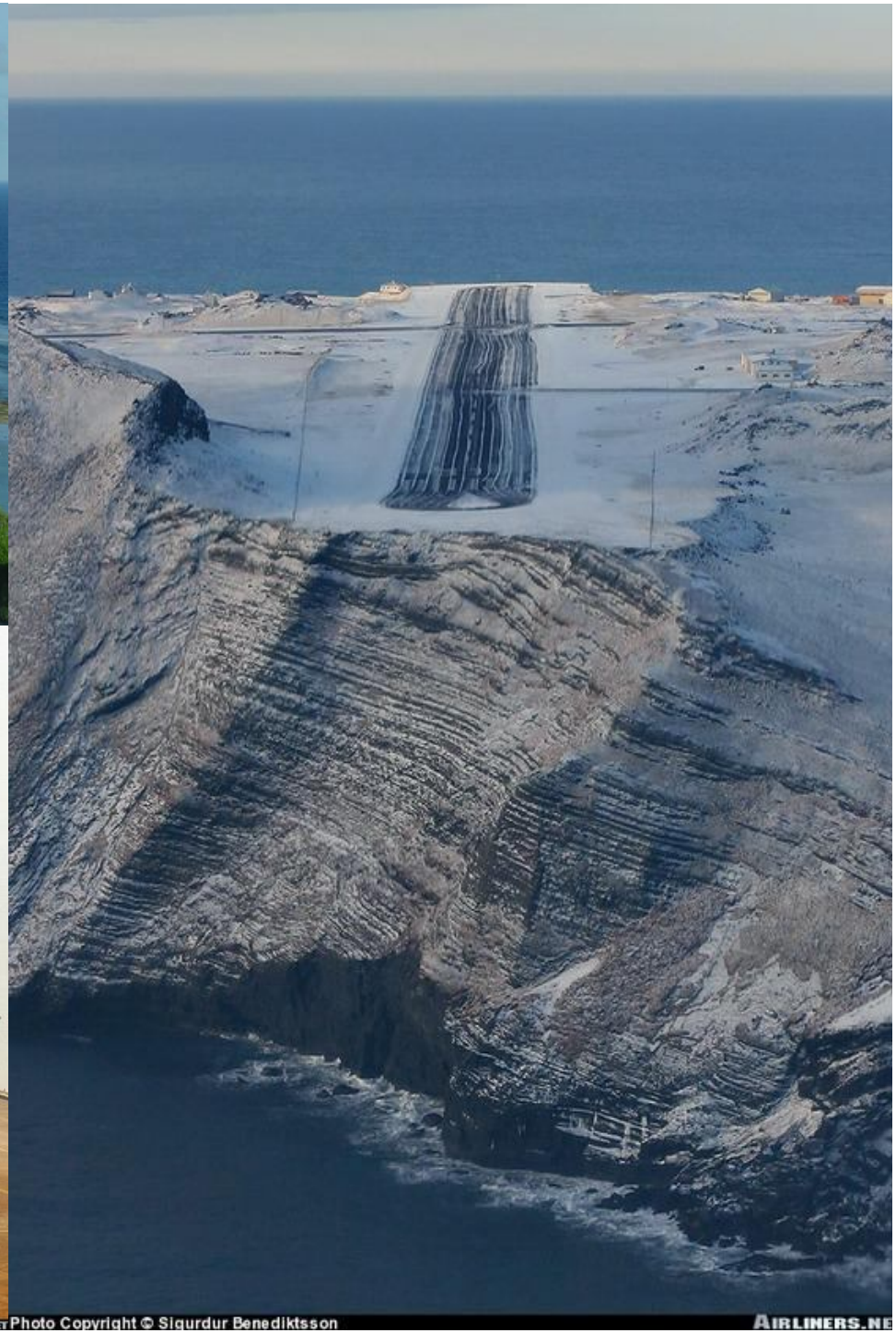


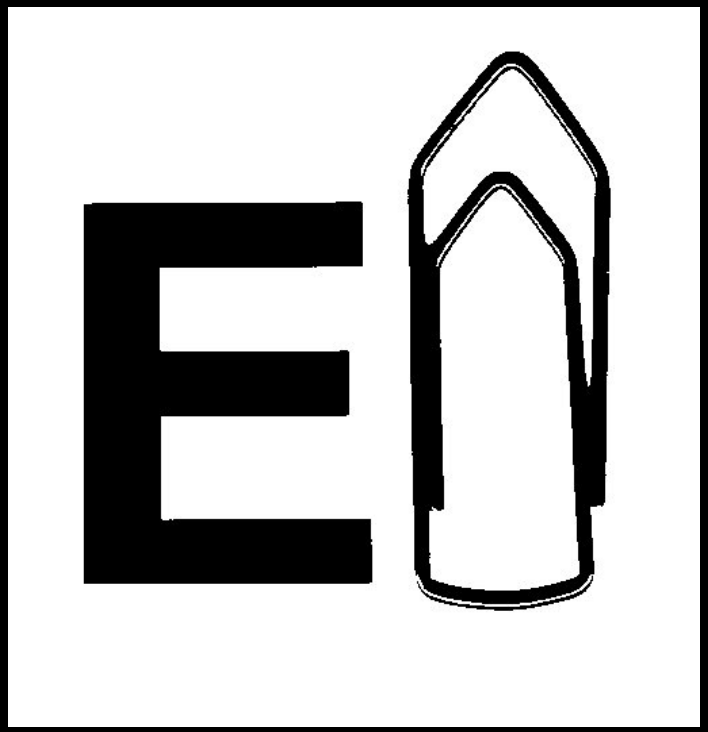
Photo Copyright © Sigurdur Benediktsson
AIRLINERS.NE

Se o que você faz não funciona, faça diferente.

Se o que está fazendo não leva ao resultado desejado varie seu comportamento até conseguir evocar a resposta desejada.

Se você continuar fazendo o que sempre fez, continuará obtendo o que sempre obteve

Então...



Experimente

novos

comportamentos

e

novas

visões!!!

INOVAÇÃO E CRIATIVIDADE

Explorador

Procura informações para melhorar os resultados da gestão.

Artista

Usa as informações coletadas pelo explorador e transforma em planejamento.

Juiz

Examina o planejamento.

Guerreiro

Implementa o planejamento que o juiz considerou válido.

SOROCABA

INOVAÇÃO E CRIATIVIDADE

A bússola do explorador

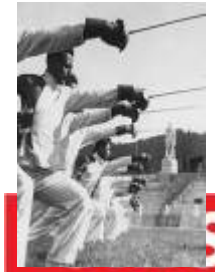
- *Seja curioso e pesquise*
- *Saia do seu quintal*
- *Quebre a rotina*

A paleta do artista

- *Resultados atuais com os desejados*
- *Imagine o que pode ser feito para melhorar*
- *Adapte as soluções que deram certo*
- *Elimine desperdícios e retrabalhos*

A balança do juiz

- *Avaliar os pontos fortes e fracos*
- *Estudar as tendências.*
- *Avalie seu planejamento*



O grito de guerra do guerreiro

- *Seja ousado*
- *Acredite em você, na equipe e na Empresa*
- *Afie sua espada (conhecimentos)*
- *Saboreie as vitórias e aprenda com as derrotas*

SOROCABA

INOVAÇÃO E CRIATIVIDADE

Todas as empresas são diferentes

Fazer algo que o cliente perceba como "diferente"

COMO VAI A SUA MENTE?

- ***Limpe e Treine Tudo ...***
- ***... Sempre...***
- ***... Principalmente a MENTE***

...Onde Nasce ou Morre o <u>VENCEDOR</u>

CIESP SOROCABA

MARTINOVICH CONSULTORIA & TREINAMENTO

VENCEDORES!

- Assumir Riscos

- Senso de Oportunidade

- Conhecimento do Ramo

- Organização

- Iniciativa

CIESP SOROCABA

MARTINOVICH CONSULTORIA & TREINAMENTO

VENCEDORES!

- Relacionamento Pessoal

- Entusiasmo

- Equilíbrio

- Feeling

CIESP SOROCABA

MARTINOVICH CONSULTORIA & TREINAMENTO

VENCEDORES E PERDEDORES

O Vencedor é sempre parte da resposta

Um perdedor é sempre parte do problema

O Vencedor sempre tem um programa

Um perdedor sempre tem uma desculpa

O Vencedor diz: “Deixe-me ajudá-lo”

Um perdedor diz: “Não é minha obrigação”

O Vencedor vê uma resposta para cada problema

Um perdedor vê um problema a cada resposta

O Vencedor diz: “Pode ser difícil, mas é possível”

Um perdedor diz: “Pode ser possível, mas é tão difícil”.

CIESP SOROCABA

MARTINOVICH CONSULTORIA & TREINAMENTO

SUPERAÇÃO

CIRQUE DU SOLEIL

cherto

ÓTICAS Carol

SUPERAÇÃO E INSPIRAÇÃO

Cirque du Soleil

- Criado em 1984
- Tem 13 espetáculos em todo o mundo
- + 3.000 funcionários
- 900 artistas de 40 nacionalidades (25 brasileiros)
- Espetáculos assistidos por mais de 50 milhões de pessoas
- Fatura US$ 700 milhões (2005)
- Investe 70% do resultado (lucro) em pesquisa e desenvolvimento de novos shows

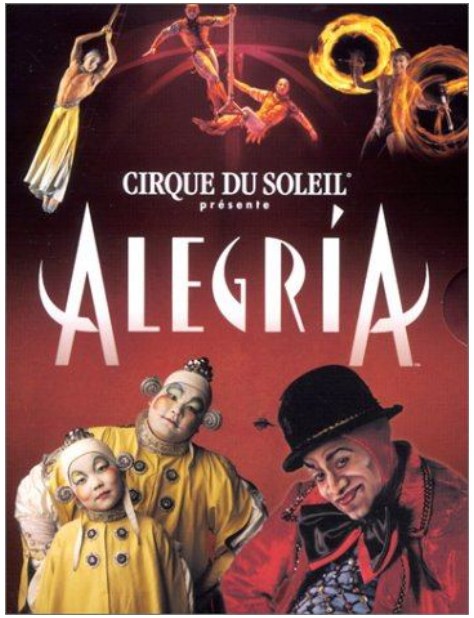
CIESP SOROCABA

UM NOVO JEITO DE PENSAR

"O que a gente faz aqui no Cirque não é mera ginástica. Queremos artistas! Há uma grande diferença.

De acordo com o treinador, para fazer essa transição, dos atletas para os artistas, é preciso aprender um ***novo modo de pensar (mindset)****.*

Desde o princípio, a gente se empenha por apagar as linhas que separam o esporte da arte, o indivíduo do grupo."



Fonte: HSM Management, janeiro/2007

CIESP
SOROCABA

COM OS OLHOS DO PÚBLICO

"Sempre que um artista não pode participar de uma apresentação, assiste-a da platéia. Assim ele vê aquilo pelo qual está trabalhando.

Antes disso, a tendência é que cada membro se preocupe com seu próprio número, sem perceber que é o conjunto, o espetáculo como um todo, que é emocionante.

O mesmo vale para outros funcionários, como cozinheiros, gerentes, contadores. ***Eles nunca devem perder a ligação com o produto final****."*

CIESP
SOROCABA

DESAFIO

“Não pode haver a menor concessão em relação à segurança, nem a menor concessão em relação à aparência.

Precisamos de 100% de segurança o tempo todo, e de 100% de estética.”

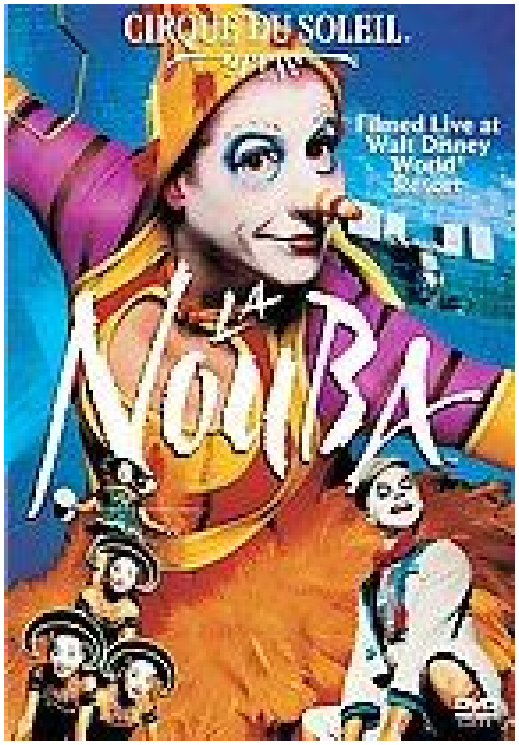
CIESP
SOROCABA

PADRÕES

"Catálogos de personagens foram criados, a fim de garantir sua coerência de uma temporada para a outra, mesmo que os artistas não sejam mais os mesmos.

Mas claro que há muito espaço para a individualidade em todos os papéis.

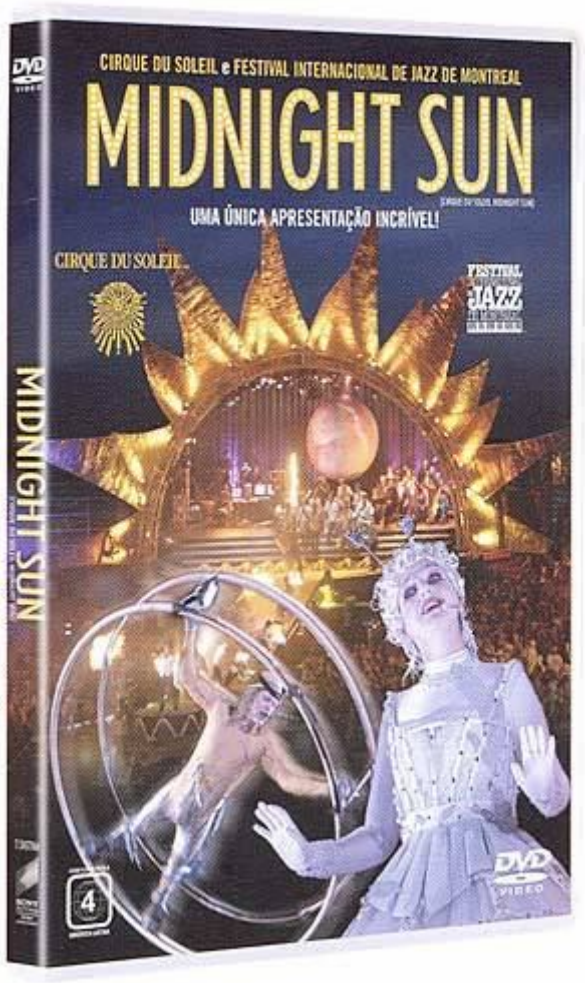
Nunca se faz uma maquiagem exatamente do mesmo jeito duas vezes"



CIESP
SOROCABA

TBC

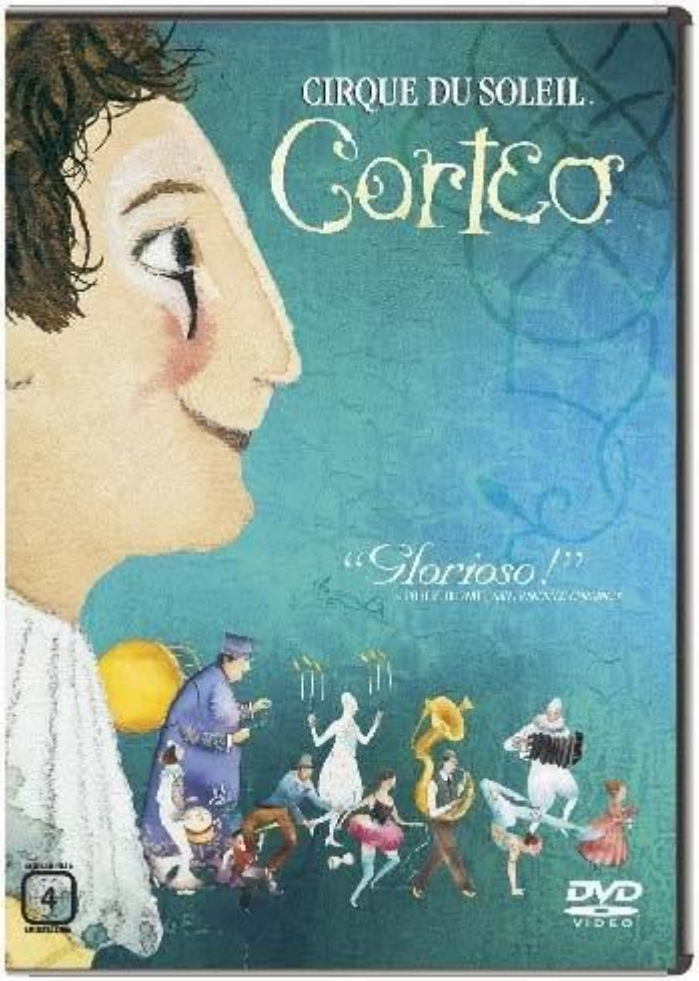
"Viajar de cidade em cidade é uma parte crucial da vida do circo. Quase sempre, quando nossos criadores deixam para trás o conforto do lar é que têm as idéias mais originais"



CIESP
SOROCABA

TRABALHE COM O QUE VOCÊ TEM

"Sai gente, entra gente, os artistas se machucam – às vezes no meio do palco. Temos de encontrar meios de colocar tudo para funcionar com o que temos. Cada apresentação é um grande quebra-cabeça – mas isso vale para qualquer profissão, não é? O segredo é contar com pessoas capazes de pegar os recursos limitados e fazer algo especial."



CIESP
SOROCABA

CADA SHOW COMO SE FOSSE O 1º

Cada show como se fosse o 1º

"Aprendi a prestar extrema atenção aos detalhes – em primeiro lugar, porque minha vida depende disso, mas também porque, assim, cada vez o espetáculo varia um pouquinho.

Aconteça o que acontecer, cada noite é como se fosse a primeira."

CIESP SOROCABA

ESPÍRITO EMPREENDEDOR: O PODER DAS MUDANÇAS

Empreender: Visualizar, Ver Além ...

Criar, Buscar

Ousar e

Fazer Acontecer

CIESP SOROCABA

MARTINOVICH CONSULTORIA & TREINAMENTO

FOCO NO MERCADO

- **Esteja Focado em seu Mercado**

- **Olhe Bem para uma <u>Árvore</u>**

Mas Olhe Melhor para a Floresta

ENTÃO...

"Visão sem Ação é somente um Sonho"

"Ação sem Visão é um Passa-Tempo"

"Visão com Ação pode mudar o Mundo"

Por Joel Barker no Filme: "A Visão do Futuro"

CIESP SOROCABA

MARTINOVICH CONSULTORIA & TREINAMENTO

Sucesso!

Como Pessoa

e

Como Profissional

CIESP SOROCABA

MARTINOVICH Consultoria & Treinamento

Av. Miguel Stéfano, 1002, Cjtº02, Sala 01
Cep: 04301-000 – Saúde - São Paulo - SP

PABX.: (011) 5594-6299 / 9275-2210

Email: marcelo.martinovich@terra.com.br
marcelo@martinovich.com.br

Site: www.martinovich.com.br