

## Cuidados pessoais também são importantes

Foto: Orlando Mourão



O foco da Nutty Bavarian, rede de franquias de quiosque, era apenas treinar as funcionárias nos pontos de vendas sobre questões de atendimento, postura e conduta. Com o passar do tempo, por trabalhar no ramo alimentício, a rede percebeu a grande importância de proporcionar a eles, e também aos franqueados, treinamentos com o objetivo de incentivar as boas práticas de higiene pessoal e também cuidados com a limpeza do quiosque.

O resultado disso? Aumento do índice de fidelização de consumidores e franqueados, e o reconhecimento pelas funcionárias, por agora, além de prestarem atendimento qualificado, trabalharem prevenidas contra doenças.



Foto: Orlando Mourão

## Investindo no principal patrimônio

Com um total aproximado de 4,5 mil funcionários, a Uranet Projetos e Sistemas, empresa especializada em soluções de relacionamento entre empresas e consumidores, considera o colaborador como seu principal patrimônio e enxerga no *turnover* um enorme prejuízo e descontinuidade ao processo de aprendizagem dos diversos jovens que estão iniciando sua vida profissional nesse mercado.

E, para evitar esse quadro, a Uranet criou uma série de ações, entre elas, o Programa de Oportunidade e Desenvolvimento Interno (Podi), que oferece oportunidades internas para os talentos que se destacam em suas funções. De acordo com Andres Enrique Rueda Garcia, presidente da Uranet, os colaboradores passam por um treinamento ministrado internamente que trabalha os pontos fortes e possibilita a promoção ou migração para outros cargos.

Outro projeto da empresa que visa a valorização do profissional de *contact center* é o Ilhas de Excelência, que consiste em contratar colaboradores com salário compatível com a responsabilidade do cargo. Para o operador, o salário oferecido é 31,57% maior que o piso da categoria e, para o gestor de negócios, 122,75% a mais. A ideia, segundo Andres, é mostrar ao mercado que é mais vantajoso obter colaboradores bem remunerados e com um nível escolar superior, tanto no aspecto da produtividade como no financeiro.

“Cada nova contratação é um processo 15% mais caro do que investir em um funcionário atual, então estamos fazendo um ‘piloto’ e já notamos um aumento surpreendente na produtividade, já que o operador melhor qualificado e remunerado alcança as metas muito mais rapidamente do que aquele que é mal preparado e está desmotivado. A ideia é transformar o termo ‘atendente’, profissional que simplesmente atende, para ‘gestor de negócios’, profissional preocupado com os problemas dos clientes do nosso cliente”, enfatiza.

Além disso, a empresa oferece palestras motivacionais e educacionais, ginástica laboral, programas de qualidade de vida, campanhas voltadas à prevenção de doenças, campeonatos esportivos e convênios para passeios a teatros, cinemas e parques aquáticos.

## Reconhecimento

A agência Innova Group promoveu, no mês de junho, a primeira edição de uma campanha de incentivo, a Club Experts 2011, para a Telefônica. O objetivo foi premiar e reconhecer a equipe de vendas com experiências diferenciadas e de alto padrão. De acordo com a agência, as ações de relacionamento, realizadas mensalmente, são promovidas com executivos da Telefônica Empresas para integrar, descontrair e unir os premiados, gerando novos desafios.

## Como se estivesse em casa

A **Apdata do Brasil**, prestadora de serviços no desenvolvimento de soluções de alta tecnologia à área de gestão de RH no Brasil, inaugurou, em 2002, a sua sede totalmente voltada ao bem-estar e qualidade de vida dos seus colaboradores por acreditar que os ambientes corporativos podem ser mais leves e aconchegantes. A empresa acredita que, ao refletir o ambiente familiar, cria-se um vínculo mais próximo e de total cumplicidade entre a empresa e os funcionários.

Pensando também nos transtornos gerados pelas exigências do mercado, como o aumento do nível de estresse que contribui para possíveis afastamentos por doenças emocionais, comprometendo a produtividade do profissional, a empresa criou dois ambientes:

1. O Espaço Zen, que oferece sala de cromoterapia, massagem, relaxamento, estudos, sala de TV e churrasqueira, além de espaço para massagem e atendimento psicológico.
2. Uma área externa, denominada Pomar, espaço para convivência, com redes para descanso e TV, em um espaço muito verde, cercado de árvores frutíferas.

Tais ações fazem com que os colaboradores se vejam como peças fundamentais para o crescimento, desenvolvimento e sustentabilidade da organização – a relação entre a organização e a empresa deixa de ser vista simplesmente como contratual, mas sim como parceria. E o retorno foi percebido nos resultados alcançados após a implementação de tais incentivos:

- Retorno de 60%.
- Faturamento em 2010 de R\$20 milhões.
- Satisfação dos colaboradores.
- Rotatividade de 0%.
- Melhor qualidade de vida.
- Menor índice de pessoas doentes e ausentes do trabalho.



## Dicas do **Bob**

Em uma de minhas pesquisas, o elogio público foi apontado pelos colaboradores como uma das preferidas formas de reconhecimento. Isso inclui itens que eles classificaram como muito ou extremamente importantes, na seguinte ordem:

- **62%** - cartas elogiosas.
- **54%** - elogio a um funcionário numa reunião do departamento ou da empresa.
- **46%** - reconhecimento a um colaborador num evento de premiação da companhia.
- **39%** - reconhecimento a um funcionário no jornal interno da organização.



Existem muitas maneiras de reconhecer colaboradores em público. Veja algumas delas:

- Sempre que possível, permita que os funcionários relacionem seus nomes ao trabalho que realizam.
- Há empresas em que, desde o primeiro dia, os funcionários recebem placas com seus nomes gravados, que são colocadas na porta da sua sala ou na sua mesa.
- Sugira um dia de reconhecimento para os funcionários que sejam merecedores. Depois, envie uma mensagem a todos os colaboradores anunciando a data e o motivo da homenagem.
- Reconheça realizações individuais, usando os nomes dos profissionais, toda vez que elaborar relatórios de avaliação.
- Valorize os funcionários que reconhecem os colegas.
- Estabeleça um local para exibir memorandos, cartazes e fotos em reconhecimento ao progresso em direção às metas e em agradecimento a colaboradores específicos pela ajuda.

*"Todos aqueles que trabalham recebem um salário, mas nem todos recebem reconhecimento. É por isso que ele é tão importante para as pessoas."*

**Bob Nelson**

**Bob Nelson** é uma das maiores autoridades mundiais em inspiração e motivação para o trabalho. Autor do livro *1001 maneiras de premiar seus colaboradores*, da editora Sextante.