

**André Zem**

é coach e autor do livro “Nunca mais perca uma venda em hipótese nenhuma”

**Kazuo S. Koremitsu**

É economista

Sujeito a chuvas e trovoadas

Perceber e agradar o cliente é uma coisa bem simples, palavra de quem vive no mundo das vendas há mais de 20 anos. O que eu não consigo entender até hoje, porém, é porque tanta gente não consegue entender isso. Para deixar um clima bom, basta ter boa vontade e um pouco de sensibilidade.

Com pequenos gestos de atenção, o consumidor passa a confiar naquilo que você propõe. Ganhar a confiança do cliente é um dos passos mais importantes para a venda, mas para isso o vendedor tem de estar preparado e vigilante ao que acontece ao redor. A respeito dessa questão, lembro-me de uma visita que fiz a um proprietário de uma loja de móveis planejados para quem

“Ganhar a confiança do cliente é um dos passos mais importantes para a venda, mas para isso o vendedor tem de estar preparado e vigilante ao que acontece ao redor”

presto consultoria.

Precisei visitar aquele cliente e estava acompanhado de uma personal coach. Era um dia de “chuva brava”, um verdadeiro toró, como costumamos dizer no interior de São Paulo. A chuva estava tão intensa que não se via dez metros à frente.

Ao chegar à loja, pedi à pessoa que estava comigo que aguardasse no carro, porque eu voltaria rapidamente com um guarda-chuva para pegá-la. Com o aguaceiro, entrei ensopado no estabelecimento. Fui recebido por uma funcionária, com quem me desculpei por causa do meu estado. E, então, fiz uma simples pergunta, mas que acabou tornando-se fatal: “Por favor, você tem um guarda-chuva para me emprestar?”

Ela ficou com cara de paisagem. Parecia que eu tinha pedido uma coisa do outro mundo ou um mi-

lhão de dólares. Mas não! Eu só estava pedindo um guarda-chuva para minha colega de trabalho lá no carro. Só que ela não tinha um guarda-chuva para receber um cliente num dia como aquele!

Não é o cúmulo da falta de planejamento, de simplesmente pensar naquilo que estava acontecendo? Olha que já chovia torrencialmente há mais de duas horas! Num dia desses, em que parece que o mundo está desabando, em que a água não para de cair, o que parece importante para receber as pessoas que ainda se dispõem a enfrentar o mau tempo para ir a sua loja? Um guarda-chuva, certo? Não é óbvio?

Para a moça que me atendeu, e por extensão aos donos da loja, não era assim. Tive de retornar ao carro sem proteção alguma, debaixo daquela tempestade. E, é claro, o mesmo estava acontecendo com todo e qualquer cliente que se “atrevesse” a comprar na loja aquele dia.

Agora, vamos refletir. Deixar um cesto com quatro ou cinco guarda-chuvas disponíveis perto da porta num dia como aquele é o mínimo que se espera de uma loja que, de fato, percebe o cliente. Porque isso demonstra que se está atento à dificuldade dele e preocupado em resolvê-la. Não é uma obrigação, mas faz diferença. Um momento que poderia ser mágico acabou virando trágico, tamanho o despreparo. Neste caso, perdeu-se a oportunidade de surpreender o cliente no exato instante em que ele mais precisava de auxílio.

É tão bom quando nossas necessidades são satisfeitas, não? Ser surpreendido com um bolo de fubá ou um cafezinho quentinho quando menos se espera é uma maneira de cativar. Mostrar a brinquedoteca da loja para a criança que acompanha o adulto no local é criar meios de agradar os dois, criança e adulto. Um simples guarda-chuva para levar o cliente, sem se molhar, da porta do carro à loja é uma gentileza que ele jamais esquecerá.

Para que serve um Ministério do Trabalho? (VI)

O Gerente Regional do Trabalho em Piracicaba, Antenor Varolla, em artigo publicado na quarta-feira passada nos traz dados (nacionais) assustadores sobre a Fiscalização do Trabalho em 2018. Vejamos:

(I) autuaram empresas que possuíam 70 mil trabalhadores sem registro em carteira. Essa postura é flagrantemente ilegal, pois o Fiscal do Trabalho não tem competência legal para fazer reconhecimento de vínculo empregatício (só a Justiça do Trabalho é competente para isso) e pior, em 2018 a Reforma Trabalhista já estava vigente. Segundo a nova legislação, a contratação por meio de prestação de serviços sem registro em carteira é lícita e legal.

(II) 86 mil aprendizes e 30 mil deficientes admitidos sob ordens da Fiscalização do Trabalho. Bem, outra clara disfunção do antigo Ministério do Trabalho, pois as chamadas quotas mínimas precisam ser observadas diante de certas circunstâncias (como haver disponibilidade de mão de obra no mercado) e também a questão da base de cálculo: ela está baseada no tipo de enquadramento da antiga CBO (Classificação Brasileira de Ocupações), a qual nem sequer é mais válida.

(III) 27 mil ações para a prevenção de acidentes e doenças do trabalho. Aqui não dá para avaliar o que foi feito, pois não há como um agente da fiscalização prever ou antecipar um acidente de trabalho e a própria lei sobre insalubridade no trabalho é hipócrita, pois não se obriga ao empregador eliminar a condição insalubre, mas tão somente a pagar uma “taxa mensal” ao empregado por ele trabalhar em local insalubre.

(IV) 280 crianças ou adolescentes (abaixo de 16 anos) afastadas do trabalho. Mais famílias sem renda para sobreviver, graças à uma peculiaridade brasilei-

ra: se proíbe o trabalho a menores de 16 anos.

(V) 1,1 mil pessoas “resgatadas” de condições “análogas a de escravo”. Esse dado é grave, na medida em que não existe condição análoga à escravidão: ou é escravo ou não é. E a legislação brasileira não proíbe o trabalho “análogo a do escravo”, apenas proíbe (com razão) o trabalho escravo. Há uma enorme diferença. Ou seja, como se não bastasse o alto desemprego, os agentes da fiscalização proibiram 1,1 mil pessoas de trabalhar por acharem que as condições de trabalho seriam impróprias!

(VI) autuações para recolhimento de R\$ 5,2 bilhões em recursos do FGTS. Primeiramente, vale frisar que o não recolhimento de tais valores não foram efetuados por má fé ou irresponsabilidade, mas por conta da grave crise econômica nacional que os agentes fiscais ignoram ou talvez pouco se importem (uma vez que não seria um atenuante válido de ilicitude). Mas o pior é que parte desses valores com certeza já foram pagos diretamente aos empregados, em acordos privados ou judiciais, tal como prevê e autoriza as novas normas da Reforma Trabalhista. Contudo, por uma diretriz do antigo Ministério do Trabalho, as empresas deveriam ter sido autuadas assim mesmo, pelo não recolhimento. Ou seja, pune-se até mesmo a empresa que já firmou acordo de pagamento.

Observe-se que esses dados de punição foram dados pelo próprio responsável, em Piracicaba, pela Fiscalização do Trabalho. Os dados são uma inequívoca demonstração da intenção de punir quem emprega e fornece o trabalho. Não há nenhuma estatística que indique algum auxílio ao empregador. Se o Estado quer reduzir o desemprego, o caminho é estimular quem gera o emprego e não punir.

Tempo hoje 22° Mín. 36° Máx.

Sol e aumento de nuvens de manhã. Pancadas de chuva à tarde e à noite

JORNAL DE PIRACICABA

Fundado em 4 de agosto de 1900

Publicação da empresa

Jornal de Piracicaba Editora Ltda.
Avenida Com. Luciano Guidotti, 2.525
Jd. Pacaembu • 13.424 589
Piracicaba-SP • 19 3428.4100
CNPJ: 54.360.805/0001-75

Preços:

R\$ 2,00 (de terça a sábado)
R\$ 3,00 (domingo)

Circulação: de terça a domingo

Fundadores

Manoel Buarque de Macedo
Alberto da Cunha Horta
Antonio Pinto de Almeida Ferraz

Juvenal do Amaral (1901 - 1904)
Álvaro de Carvalho (1904 - 1912)
Pedro Krahembühl (1912 - 1929)
Pedro Crem (1912 - 1929)
João Franco de Oliveira (1912 - 1939)
José Rosário Losso (1939 - 1942)
Eugênio Luiz Losso (1939 - 1974)
Fortunato Losso Netto (1939 - 1985)
Antonietta Rosalina Losso Pedroso (1976 - 2011)
José Rosário Losso Netto (1973 - 2013)

Diretor Responsável

Marcelo Bатуira Losso Pedroso

Diretor de Criação e Publicidade

Alex Rodrigues

Editores

Felipe Poletti

Editora de Arraso e Cultura

Fernanda Moraes

Gerente Comercial

Toninho Fioravante

“Sem desígnios de propaganda de qualquer espécie - filosófica, política ou religiosa - buscaremos descortinar a verdade dos atos e dos fatos, e dizê-lo, diplomaticamente, contra quem quer que seja. (...) Que o povo apóie a imprensa para que esta, a seu turno, apóie o povo, tornando-se o porta voz dos seus interesses perante as autoridades, o eco das suas queixas, a tribuna dos seus protestos, a válvula dos seus desabaços e, sobretudo, a propulsora do seu comércio, alavanca poderosa das suas iniciativas.”

Antonio Pinto de Almeida Ferraz
Editorial de 04 de agosto de 1900

CAL 3428 4141 | Comercial 3428 4150 | Redação 3428 4170 | Revista Arraso 3428 4174 | Classificados 3428 4140 | Assine o JP 3428 4190

Os preços de nossos produtos ou serviços, inclusive de publicidade, possuem carga tributária aproximada de 5,65%. Circulação em Piracicaba, São Pedro, Águas de São Pedro, Charqueada, Saltinho e Rio das Pedras.

leitor@jppjournal.com.br
redacao@jppjournal.com.br
revistaarraso@jppjournal.com.br

jppjournal
revistaarraso

Filiado à
APJ
Associação Paulista de Jornalistas