

GESTÃO

Com mais polícias?

Ao longo dos séculos, a humanidade sempre migrou, na procura de melhores condições de vida, fugas a guerras e a perseguições ou na luta pela sobrevivência. Os próprios povoamentos foram feitos por movimentos migratórios.

Por

SERAFIM MARQUES



Licenciado em Gestão

Actualmente, os desequilíbrios de (sub) desenvolvimento em vários países ou em grandes regiões do globo têm feito sonhar muitos cidadãos que na ânsia de alcançarem uma vida melhor, não hesitam em “atravessar o inferno” para alcançarem não propriamente o paraíso mas apenas um local onde a vida humana faça sentido. Salazar, muito preocupado com o equilíbrio das contas públicas, castrou o desenvolvimento do nosso país, pelo que milhares de portugueses “deram o salto” para o Brasil e outros continentes, com maior relevância, para a Europa, esta em reconstrução pós segunda guerra mundial e depois já em acelerado desenvolvimento e carecida de mão-de-obra para sustentar o seu modelo de desenvolvimento e progresso. É verdade que a Europa abriu as fronteiras aos imigrantes para estes fazerem os trabalhos que os seus cidadãos já começavam a recusar. Foi assim em França e na Alemanha, tal como depois começou a verificar-se, mais recentemente, no nosso país, onde muitos portugueses começaram a recusar certos trabalhos, preferindo receber os subsídios sociais e que contribuíam para o défice das contas públicas. Perante uma certa mentalidade instalada e uma aversão ao trabalho, que atinge uma larga camada da nossa sociedade, não surpreendeu que o nosso país tivesse começado a ser “invadido” por imigrantes, de várias latitudes (África, Brasil e países do leste europeu, predominantemente). Os imigrantes são, assim, possuidores de várias culturas, valores morais e religiosos, va-

lias profissionais e também com várias raças.

Confiados numa típica tolerância lusitana e na inércia, as autoridades governamentais têm abandonado esta massa de imigrantes ao “Deus dará” ou, em muitos casos, ao “poder dos diabos” que por aí pululam e que “atiram para as urtigas” os valores cristãos e de país amigo e de brandos costumes e desatam a explorar os imigrantes que não têm alternativas em aceitar certas condições de exploração, praticadas por certos “empresário”. Por razões várias e como se provou ao longo da história, não só apenas na nossa mas também na da humanidade, os imigrantes representaram uma mais valia para as sociedades que os acolhem e deles recebem o seu trabalho e, normalmente, rejuvenescem a comunidade de destino. A miscigenação foi também acontecendo ao longo dos séculos e também a coabitação multiracial converteram alguns países em comunidades de várias raças e culturas, sem grandes conflitos. Quando implementadas medidas de inserção e devidamente acompanhadas, os imigrantes dão assim um forte contributo nas sociedades de modelo capitalista e que necessita de trabalhadores, mas também de novos consumidores, para que a economia não entre em regressão. Até a segurança social, dos vários países europeus ricos como a Áustria e a Alemanha, descobriu que o modelo de capitalização necessita das contribuições dos imigrantes para a segurança social, como forma de garantir as pensões de reforma dos cidadãos das sociedades, cada vez mais “envelhecidas”.

Num país onde se espera que os problemas sociais se resolvam de “per si”, a inserção dos imigrantes tem sido completamente descuidada e, deste modo, crescem os “guetos” ou as “favelas” de desenraizados, sejam de raça europeia ou africana, com maior relevância de crianças e adolescentes que não são “pardais à solta”, como canta o poeta, mas sim bandos de jovens em perigo e presas fáceis para desvios comportamentais perigosos. Abandonados a si próprios,

vivendo em “favelas” degradadas e dominadas por forças marginais, sentem dificuldades de inserção nos nossos valores educacionais e culturais, sem esquecer a inserção na escola e no trabalho, e tornam-se, assim, potencialmente perigosos. O seu estado de pobreza contrasta com os bens de marca que exibem, porque vivem rodeados por uma imensa oferta apelativa de bens de consumo e, assim, procuram no furto a sua fonte financiadora para a compra dos seus bens de ostentação.

O que aconteceu recentemente na praia de Carcavelos, no concelho de Cascais, é o “crime” mais mediático, já praticado há muitos anos nas praias do Rio de Janeiro, mas diariamente, muitos outros crimes menores vão acontecendo em vários locais de Lisboa e arredores (por exemplo, nos comboios da linha de Sintra onde os passageiros são frequentemente assaltados e exigem da CP elevados gastos com a segurança nos comboios e que, apesar de tudo, não evitam cenas dos típicos filmes do “far west”). Este teve uma projecção bombástica nos “medi- as” mundiais e cujos reflexos na imagem de país seguro e recomendado para o turismo, tão importante para a nossa economia, se fará sentir, se o problema não for resolvido, como se viu no rosto dos hoteleiros e operadores turísticos. Antes que a “bola de neve” cresça e se torne incontrolável, torna-se urgente e necessário, agora que a casa foi arrombada, e não apenas a pensar no turismo, tomar medidas de combate à exclusão social duma franja de cidadãos e dos imigrantes, com maior acuidade nos filhos menores, mas também reforçando as medidas de autoridade dos vários agentes, incluindo-se as forças de segurança e, muito importante, os professores, cujo papel é (deveria ser) fundamental na inserção dos filhos dos imigrantes na nossa sociedade. Também os seus líderes, religiosos e outros, e as respectivas embaixadas deverão ser envolvidas no trabalho de integração dos seus cidadãos e descendentes e serem responsabilizadas pelos conflitos gerados ou estaremos a criar pessoas apátridas. Infelizmente, há muitos responsáveis que têm feito

como Pilatos, “lavando as mãos” de um problema que pouco os afecta a eles, quando não são eles próprios a exibirem, na praça pública, uma certa indisciplinada que não transmite confiança ou é ela própria fomentadora da indisciplinada. Face à cena do “arrastão” em Carcavelos, logo surgiram muitas vozes a pedirem mais policiamento das praias, como se esta fosse a única chave da resolução do problema e fosse exequível num país já de si com graves problemas da despesa pública. Só a implementação dum conjunto integrado de medidas, de forma consistente e continuada, sem esquecer obviamente o emprego na indústria e nos serviços, a eficiência e operacionalidade, a ver este problema, antes que se transforme num “monstro social” de imprevisíveis consequências na nossa sociedade e nos prejudique a todos, incluindo a nossa “galinha dos ovos de ouro” que é o turismo. Será que os nossos governantes já tomaram consciência deste problema? Ou acreditam que este se “resolve” com mais polícias, nas praias, que depois faltarão noutros locais de risco? Por eles, imigrantes, e por nós cidadãos, (muito) indefesos, exige-se que as autoridades ataquem esta ferida social, mas que não olhemos para os imigrantes apenas como “escravos” dos nossos luxos e para fazerem os trabalhos “sujos” e que nós já não queremos executar. Sem eles, alguns subsectores da nossa sociedade já teriam parado, por falta de mão-de-obra. Eles (e nós) também são gente e o nosso futuro também passa pela inserção, pacífica, deles na nossa comunidade, criando-se uma sociedade miscigenada e multiracial, ela própria rejuvenescedora da nossa sociedade que também vai envelhecendo. Custa a entender isto? Este parece não ser apenas um problema do nosso país, porque a própria união europeia tem o mesmo problema com a integração dos imigrantes, principalmente os oriundos de fora do espaço europeu e, por isso, este poderá ser um problema a ser resolvido de forma conjugada pelos diversos países da UE. Mas e para nós este é um problema que nos toca bem de perto, como se viu e vê em muitos locais e não poderemos fechar os olhos, antes que seja tarde.

MARKETING

O cliente é rei!

O atendimento ao cliente é um poderoso instrumento para o sucesso do seu negócio...

O atendimento ao cliente é um dos mais poderosos instrumentos para tornar o seu negócio bem sucedido. Contudo, demasiadas vezes, ficamos desalentados com a forma como somos atendidos. O seu negócio conquistou o cliente, fez a venda e depois, por causa de uma atitude áspera, de indiferença, de maus serviços, de lentidão, ... , perdeu o cliente que tanto lutou (e gastou) para o conseguir.

Por

AZUIL BARROS



Especialista no Crescimento de Negócios Director Regional Quantum Organization Portugal

se importam com o cliente (ou pelo menos parecem importarem-se) são dois factores

essenciais para o sucesso nos negócios.

São os colaboradores que estão na linha da frente (tais como: recepcionistas ou assistentes de vendas, etc.) que causam a primeira impressão nos clientes da sua empresa.

É portanto vital que estes colaboradores, ao mesmo tempo que se apresentam de forma bem-disposta e cortês, estejam imaculadamente vestidos e muito bem preparados.

É isto que ajuda a criar um ar de eficiência no serviço oferecido. Não há nada pior para a clientela do que uma aparência desarranjada.

Existem três pontos centrais que, uma vez observados, significam que a sua empresa está a prestar um excelente serviço ao cliente:

Sorria

“Sirva com um sorriso” pode soar como um cliché mas funciona. Os seus colaboradores serão lembrados muito mais se, para além de educados e prestáveis, forem bem dispostos e amistosos.

Por isso, sorria mesmo quando está ao telefone!

Pode, inclusive, acontecer que os seus clientes se mantenham “presos” a si e lhe comprem sucessivamente, unicamente graças ao seu sorriso!

Esteja ansioso por agradar

Se o pedido do cliente não é fácil de satisfazer, nunca o faça sentir que ajudá-lo constitui um problema para si. O recepcionista ou o assistente de vendas que suspira em voz alta a face a qualquer tipo de pedido ou dá uma resposta padrão,

“Eu não sei” ou

“Se não está aí, é porque não o temos”, não obterá nenhuns créditos por bons serviços prestados ao cliente.

Use a sua iniciativa

Como proprietário, director, gestor ou representante da sua empresa, deve estar ávido por maximizar as suas vendas e, para conseguir fazer isso, deve estar constantemente preocupado em transformar os pedidos dos seus clientes em vendas. Por outras palavras, deite a mão a todas as oportunidades que tiver para promover a sua empresa, onde quer que esteja e sempre que o possa fazer. Pense nisto...

“O bom atendimento ao cliente constrói fortunas.”

“O mau atendimento atira os seus Clientes para os seus concorrentes.”

Para concluir, lembre-se da velha máxima “O cliente é rei”. As nossas estatísticas demonstram que o cliente insatisfeito relata o facto a um número de pessoas 10 a 15 vezes maior do que o cliente satisfeito.

Com a concorrência entre as empresas a tornar-se cada vez mais feroz, a formação efectiva dos colaboradores para encorajar esta atitude fará com que as empresas que realmente tratem os seus clientes como “Reis e Rainhas” sejam aquelas que colherão os benefícios.

azuil@quantumorganization.com

Pense nisto...

“O bom atendimento ao Cliente constrói fortunas.”

“O mau atendimento atira os seus Clientes para os seus concorrentes.”