



Liderança

#47

Julho 2008 • ano IV • nº 47 • www.lideraonline.com.br

VOCÊ SE COMUNICA BEM COM SUA EQUIPE?

Entenda por que a liderança de sucesso
não existe sem uma comunicação eficiente

pag 14





Cuidado com a sintonia!

É indiscutível que a excelência no atendimento telefônico é essencial. Entretanto, há um aspecto primordial para que seja excelente, que é falho: a falta de sintonia entre o que é dito ao telefone e o que é informado aos clientes pelos vendedores.

É comum ver cartazes com promoções, convidando os clientes a ligarem para as empresas, mas nem sempre quem atende tem os conhecimentos necessários para sanar dúvidas e muito menos divulgar campanhas, produtos e serviços, motivos pelos quais se perdem muitas vendas.

Para que sua empresa não faça parte desse grupo, na próxima campanha de marketing que promover, siga as dicas abaixo:

- Não treine somente os vendedores. Envolver toda a equipe de atendimento.
- Após o treinamento, promova diariamente um jogo com perguntas sobre a campanha.
- Comece o dia ressaltando pontos importantes da promoção.

Lembre-se de que sintonia e sinergia são fundamentais para que um grupo seja promovido a uma equipe excelente e, principalmente, que o telefone é a porta de entrada da sua empresa. Portanto, faça com que esse contato seja produtivo e lucrativo.

Wanderley Cintra é palestrante, consultor em atendimento e telemarketing e coordenador nacional de cursos da Microlins. E-mail: wanderley@microlins.com.br

Seja uma inspiração para sua equipe

Ao observar todas as coisas maravilhosas que existem no mundo, certamente podemos imaginar que elas não aconteceram ao acaso. Na maioria das vezes, foram necessários planejamento e muito esforço para que acontecessem, ou seja, muita inspiração e transpiração.

Os grandes líderes sabem exatamente o que precisam fazer para atingir metas grandiosas. Diferentemente de quando estavam no grupo intermediário da empresa, em que lutavam por metas pessoais e profissionais que dependiam basicamente do seu próprio talento. Os líderes sabem que, para continuar crescendo e atingindo novas metas, precisam aprender a treinar e inspirar sua equipe para que ela, de forma voluntária, possa dar o melhor de si para atingir os objetivos comuns.

O líder sabe que somente ajudando outras pessoas a se tornarem líderes é que suas próprias metas são alcançadas com maior velocidade. Ele precisa se tornar um “fazedor” de líderes capazes de realizarem o mes-

mo por outros indivíduos. O fundador do McDonald's, Ray Kroc, dizia que “nenhum de nós é tão forte quanto todos nós juntos”. Ele sabia o que estava dizendo. Sua força se multiplica quando você tem uma equipe de líderes motivados e dispostos a crescer e ajudar outras pessoas a fazerem o mesmo.



Fernando Oliveira é ator, escritor e palestrante nas áreas de Motivação, Criatividade, Vendas, Liderança e Alta Performance. Visite o site: www.fernandooliveira.com.br/
E-mail: fernando@fernandooliveira.com.br