

SÉRIE empretec

6

**EXIGÊNCIA DE
QUALIDADE
E EFICIÊNCIA**

SEBRAE

SUMÁRIO

SOBRE O EMPRETEC.....	2
O QUE É EMPRETEC?.....	3
QUEM PODE PARTICIPAR DO EMPRETEC E COMO PARTICIPAR?.....	5
QUAIS OS BENEFÍCIOS DE PARTICIPAR DO EMPRETEC?.....	7
EXIGÊNCIA DE QUALIDADE E EFICIÊNCIA.....	11
O QUE É QUALIDADE E EFICIÊNCIA?.....	13
QUEM DEVE PROMOVER A EXIGÊNCIA DE QUALIDADE E EFICIÊNCIA?.....	16
QUANDO SE DEVE BUSCAR E APLICAR A QUALIDADE E EFICIÊNCIA?.....	18
POR QUE BUSCAR A QUALIDADE E A EFICIÊNCIA?.....	20
COMO TER QUALIDADE E EFICIÊNCIA?.....	21
CONCLUSÃO.....	29



Saiba mais sobre o Empretec: a oportunidade de despertar e estimular o empreendedor que existe em você.

1

6

**EXIGÊNCIA DE QUALIDADE
E EFICIÊNCIA**



SOBRE O EMPRETEC

O Empretec é um curso que aplica uma metodologia desenvolvida pela Organização das Nações Unidas (ONU) cujo objetivo é descobrir e estimular nos participantes as características essenciais do comportamento empreendedor e ajudá-los a identificar novas oportunidades de negócios.

O curso já é oferecido em mais de 40 países e, no Brasil, o Sebrae é a única instituição autorizada a promovê-lo de maneira oficial e já o realiza desde o ano de 1993. Neste tempo, já formamos milhares de empreendedores que tiveram suas vidas e seus negócios totalmente transformados!

2

6

**EXIGÊNCIA DE QUALIDADE
E EFICIÊNCIA**



O QUE É EMPRETEC?

O Empretec é um curso voltado para todas aquelas pessoas que buscam crescer em autoconhecimento e aprender mais sobre empreendedorismo. Nele os participantes são estimulados a aplicar o conhecimento teórico adquirido através de exercícios e experiências práticas participando de debates, jogos e práticas que desenvolvem a visão empreendedora.

3

6

**EXIGÊNCIA DE QUALIDADE
E EFICIÊNCIA**

Com a aplicação desta metodologia desenvolvida pela ONU espera-se ajudar o aluno a identificar e desenvolver em si mesmo as principais características empreendedoras.

O curso tem uma carga de 60 horas de capacitação numa imersão de 6 dias, com práticas fundamentadas cientificamente. Os alunos, conhecidos como empretecos, têm a garantia de estarem experimentando uma vivência rica em conteúdo sólido e válido para a vida toda.



4

6

**EXIGÊNCIA DE QUALIDADE
E EFICIÊNCIA**



QUEM PODE PARTICIPAR DO EMPRETEC E COMO PARTICIPAR?

Muitos acreditam que os empresários já nascem com as características empreendedoras e que, para eles, empreender é uma tendência natural. A convicção do Sebrae, no entanto, é que as características empreendedoras podem ser desenvolvidas e que o potencial empresarial é uma qualidade muito comum.

Participando do programa Empretec no Sebrae, o aluno terá a oportunidade única de desenvolver seu potencial empresarial e as habilidades e comportamentos que o ajudarão a criar e conduzir seus negócios de maneira bem-sucedida.

5

6

EXIGÊNCIA DE QUALIDADE E EFICIÊNCIA

Todas as pessoas que desejam desenvolver essas características devem, antes de se inscrever, participar de uma entrevista prévia de seleção que tem uma importância fundamental para o sucesso do programa, que tem uma ênfase comportamental.

A entrevista visa identificar o perfil empreendedor do candidato e avaliar se ele está no momento de vida – física e psicológica – adequado que permita ao aluno obter os melhores resultados com o programa.

▲ A entrevista de seleção é focada nesse objetivo, por isso
▲ é conduzida por um especialista habilitado na metodologia
▲ Empretec ou, também, pode ser realizada por meio da
▲ Inteligência Artificial (IA). Ela poderá ser realizada de forma
▲ presencial ou à distância e tem a duração média de 50 minutos.
▲ O resultado da entrevista servirá tanto ao estudante como à
equipe que conduzirá as atividades durante o programa.

O Sebrae utiliza este método de entrevistas para identificar se o Empretec será realmente positivo para o empreendedor, considerando o seu momento de vida.

Caso seja aprovado, o candidato será direcionado para realizar o pagamento da inscrição e a entrevista focada terá validade de 6 meses.



6



6

**EXIGÊNCIA DE QUALIDADE
E EFICIÊNCIA**





QUAIS OS BENEFÍCIOS DE PARTICIPAR DO EMPRETEC?

O programa tem como objetivo estimular no aluno as 10 características dos empreendedores de sucesso cientificamente fundamentadas.

7

6

EXIGÊNCIA DE QUALIDADE E EFICIÊNCIA

E QUAIS SÃO ESTAS CARACTERÍSTICAS?

1. Busca de oportunidades e iniciativa: ser proativo e buscar oportunidades, tomar iniciativa, criar soluções e serviços úteis e inovadores.

2. Planejamento e monitoramento sistemático: saber planejar de maneira eficiente, colocar seus objetivos no papel, os passos a serem dados. Também é saber monitorar seus resultados e saber fazer o diagnóstico correto de ajustes que precisem ser feitos.

3. Busca de informações: manter-se atualizado e informado sobre o mercado, seu público-alvo e seus parceiros comerciais a fim de estar atento às novas oportunidades e aos possíveis obstáculos que possam surgir no meio do caminho. Informação é fundamental para o empreendedor.

4. Estabelecimento de metas: saber definir seus objetivos, prazos, ter clareza de como construir seus sonhos de maneira objetiva.

5. Correr riscos calculados: saber lidar com as incertezas, analisar os riscos e ameaças, planejar e tomar decisões com base na observação atenta do contexto em que está envolvido.

8

6

EXIGÊNCIA DE QUALIDADE E EFICIÊNCIA

6. Exigência de qualidade e eficiência: foco na satisfação do cliente, estar atento às suas necessidades e como ele enxerga seu produto ou serviço a fim de buscar a qualidade do começo ao fim do processo com base na realidade.

7. Persistência: ter resiliência diante das dificuldades e erros, buscar novas estratégias para contorná-los. Lutar pelos seus objetivos e sonhos.

8. Comprometimento: trabalhar de forma contínua e constante em busca de atingir suas metas e objetivos, não desanimar diante das dificuldades, ser fiel.

9. Persuasão e rede de contato: saber se relacionar e construir parcerias sólidas, ter uma rede de contatos. Saber persuadir e se comunicar em ambientes diversos, ter empatia, ser sincero e se conectar com os outros.

10. Independência e autoconfiança: confiar em si, em suas qualidades e forças, ter segurança na hora de perseguir seus sonhos e objetivos e para lidar com os assuntos do mundo de negócios e seus desafios como empreendedor.

9

6

**EXIGÊNCIA DE QUALIDADE
E EFICIÊNCIA**

Ter essas características bem trabalhadas e em constante desenvolvimento é o maior benefício de quem participa do programa Empretec porque são a base sólida na qual o empreendedor irá construir seu negócio com chances reais de sucesso. Elas são as ferramentas que serão mais utilizadas na sua trajetória empresarial e serão elas o conjunto de habilidades comportamentais que te farão ter um diferencial pessoal no mercado e ser mais forte nas dificuldades inerentes ao empreendedorismo – e na vida como um todo.

Todas essas dez características são essenciais para o empreendedor de sucesso. Neste material, nos aprofundaremos no tema **exigência de qualidade e eficiência**.

Método testado e comprovado

Além desses benefícios, o aluno terá a garantia de estar experienciando um seminário no qual os conteúdos e práticas são provadas pelo tempo com resultados muito positivos, garantindo a qualidade e eficiência do programa.

São quase 30 anos de história e experiência e mais de 12 mil seminários realizados tendo atingido e transformado a vida de mais de 285 mil participantes. 89% dos participantes recomendam o Empretec e mais de 80% decidiram abrir um negócio após o curso.

Como você pode perceber, os resultados do programa Empretec mostram a eficiência do curso e o quanto ele tem impactado a vida dos participantes.

10

6

**EXIGÊNCIA DE QUALIDADE
E EFICIÊNCIA**



EXIGÊNCIA DE QUALIDADE E EFICIÊNCIA

Em um mundo competitivo como o nosso, aqueles que têm a coragem de empreender e enfrentar uma concorrência cada vez mais acirrada em diversos segmentos não devem descuidar de desenvolver uma característica comportamental de grande importância: buscar sempre a qualidade e eficiência de seus produtos e serviços em todo o processo de produção, do início ao fim.

11

6

EXIGÊNCIA DE QUALIDADE E EFICIÊNCIA

Embora muitas pessoas ainda se equivoquem com a ideia de que a qualidade e a eficiência, tanto dos produtos e serviços quanto de seus processos de produção, são um diferencial competitivo, a realidade tem nos mostrado que, na verdade, essas qualidades não devem ser tratadas assim, como se fossem um bônus, mas, ao contrário, devem ser encaradas como obrigação, requisito indispensável para qualquer serviço que seja oferecido no mercado.

Temos uma outra coisa a observar: apesar de ser algo excelente ter este olhar de qualidade no âmbito profissional, onde as trocas comerciais e prestações de serviços ocorrem, tal característica deve ser um comportamento âmbito pessoal e cotidiano, na escola, na relação com os amigos e familiares, nos serviços domésticos, enfim, em tudo o que a pessoa faz por si e pelos outros, leve com ela um comportamento de manutenção da qualidade.

Ter a qualidade como comportamento internalizado é uma marca de faz empreendedores excederem as expectativas, levar qualidade não apenas aos produtos e serviços, mas genuinamente querer oferecer o melhor ao outro, seja cliente ou amigo. Empreendedores de sucesso têm essa marca comportamental.

É preciso ir além da qualidade meramente técnica e buscar estimular a Característica de Comportamento Empreendedor (CCE) de que falaremos.



O QUE É QUALIDADE E EFICIÊNCIA?

Para falarmos sobre a Exigência de Qualidade e Eficiência, vamos usar um exemplo prático e comum no dia a dia empresarial.

Suponha que você aproveitou o horário de almoço e foi ao banco resolver um problema da sua empresa. A pessoa que te atendeu te recebeu muito bem na mesa de atendimento, prestou atenção a tudo o que você relatou, fez várias perguntas e se interessou em resolver o seu problema.

13

6

**EXIGÊNCIA DE QUALIDADE
E EFICIÊNCIA**

Imagine que ela não conseguiu dar uma solução final ao seu problema ali na hora, mas fez questão de fazer ligações para outras pessoas que pudessem dar orientações de como resolver aquela delicada situação.

Você e ela ficaram durante quase uma hora inteira em ligações e tratativas e, quando você tentou dizer para ela que eu poderia voltar em outro momento, ela se negou a te deixar ir embora e ficou com você até obter uma resposta que te ajudasse.

Até aí, você já se sentia muito satisfeito, mas a atendente continuou te surpreendendo: como se não bastasse, ela anotou o seu telefone para te dar uma posição quando houvesse alguma evolução no caso.

Resultado: certamente, você sairia de lá encantado e inspirado pela maneira com que ela te atendeu, e com vontade de trocar a sua agência e conta para a que ela trabalha.

Analisando esta situação hipotética, podemos perceber que, claramente aquela atendente te ofereceu um serviço de qualidade – desde a acolhida até a finalização — e com eficiência, pois, mesmo não conseguindo resolver o problema naquele momento, foi eficiente prestando o serviço para o qual estava ela mesma estava ali: atender o cliente e não deixar ele sair sem resposta.



Essa atendente foi além da mera técnica, ela estabeleceu com você (o cliente) uma relação de confiança e empatia que, muito provavelmente, irá te inspirar para agir da mesma forma em sua empresa, assim que voltasse para o trabalho.

Essa situação demonstra com muita clareza que quem tem esta característica de comportamento interiorizada no seu modo de ser e agir tem um diferencial muito forte em relação aos que não a tem.

E como isso pode ser observado no comportamento do empreendedor?

De modo muito simples: o empreendedor que estimula e pratica esse comportamento terá maiores chances de causar esses impactos positivos no trato com seus clientes e parceiros e, com isso, mais oportunidades de negócio poderão surgir.



QUEM DEVE PROMOVER A EXIGÊNCIA DE QUALIDADE E EFICIÊNCIA?

O empreendedor que carrega esta Característica de Comportamento Empreendedor dentro de si deve ser o principal responsável por promover nas pessoas a constante busca pela melhoria da qualidade e eficiência de seus produtos ou serviços.

16

6

**EXIGÊNCIA DE QUALIDADE
E EFICIÊNCIA**

Além disso, ele deve ser o primeiro a identificar e estimular pessoas que tenham essas mesmas características. Especialmente no ambiente de trabalho, quando há alguém que além de ser motivado por busca de melhorias constantes, sabe reconhecer e estimular seus colegas e subordinados o exercício dessas características, cria-se um ambiente altamente produtivo em que as pessoas vivem uma cultura da qualidade e eficiência.

Um ambiente de trabalho onde elas são não só facilitadas, mas também desejadas e estimuladas, passa a ter mais chances de sucesso em suas relações com clientes e parceiros.

Voltando ao exemplo da funcionária que te atendeu no banco, pare por um momento e pense: qual seria o dono de empresa ou líder de equipe que não gostaria de ter mais duas ou três pessoas como ela em seu negócio?

Se essa característica de comportamento empreendedor em uma única pessoa já dá bons resultados, imagine em uma equipe em que elas sejam o modo principal de conduzir as tarefas do início ao fim.



QUANDO SE DEVE BUSCAR E APLICAR A QUALIDADE E EFICIÊNCIA?

A resposta para isso é simples: deve-se buscá-las sempre e aplicá-las em todas as ocasiões possíveis. Parece uma meta alta demais, afinal de contas estamos falando de gente, e o mesmo fator humano que pode trazer bons resultados com elas pode também abrir espaço para as falhas.

18

6

**EXIGÊNCIA DE QUALIDADE
E EFICIÊNCIA**



Entretanto, quando o empreendedor consegue cultivar uma cultura de qualidade nos processos de sua empresa, é preciso se esforçar para que ela seja uma constante, pois a constância irá “treinar” as pessoas a não ficarem em paz com erros e possibilidades de melhorias que não são explorados, pelo contrário, elas estarão muito mais propensas a enxergar as falhas como oportunidades de melhorias e ativar mais prontamente o modo “mão na massa” para fazer as coisas voltarem ao eixo e evoluírem em qualidade e eficiência.



POR QUE BUSCAR A QUALIDADE E A EFICIÊNCIA?

Como vimos até aqui, esta característica de comportamento empreendedor, se bem desenvolvida e estimulada, abre as portas da vida profissional e pessoal para várias oportunidades de negócio.

O empreendedor que busca cultivar em seu negócio um ambiente aberto à melhoria da qualidade e eficiência de seus serviços ou produtos e de todo o seu processo de produção, estará ainda conduzindo seu negócio de maneira sustentável e saudável, pois a constante vigilância e zelo pelo que se produz e se oferece ao cliente final e aos parceiros comerciais gera confiança do público em sua marca e por consequência, ela gera maior valor para o cliente.

20

6

EXIGÊNCIA DE QUALIDADE E EFICIÊNCIA



COMO TER QUALIDADE E EFICIÊNCIA?

Com relação ao estímulo e desenvolvimento da exigência de qualidade e eficiência no âmbito pessoal, participar do Empretec será um grande e sólido passo para atingir esse objetivo e ajudar o empreendedor a cultivar essa poderosa característica.

21

6

EXIGÊNCIA DE QUALIDADE E EFICIÊNCIA


No âmbito dos negócios, o empreendedor que aprendeu a cultivá-la e aproveitar as vantagens que dela surgem terá grande sucesso se procurar usá-la para manter o foco no cliente e nas suas necessidades e, para atingir esse objetivo, precisará também aplicar esta característica na política de melhoria contínua de seus processos, do início ao fim da produção de seu serviço ou produto. Vamos refletir um pouco sobre isso.

TER FOCO NO CLIENTE


Quem presta um serviço ou vende um produto precisa ter em mente as necessidades reais dos seus clientes. Ter foco no cliente significa colocar como objetivo principal do seu negócio a satisfação daqueles que consomem seus produtos ou serviços.

É fácil observar atualmente que as grandes empresas, aquelas que mais crescem, são as empresas que têm como meta principal atingir o maior grau satisfação de seus clientes.

É claro que obter lucro com os serviços que oferecem no mercado ao seu público também é importante, mas é preciso dizer que nos dias de hoje uma empresa que vise somente o




lucro em seus negócios e tenha isso como seu maior indicador de sucesso; estará atuando com uma grande desvantagem diante dos seus concorrentes, pois receber de um cliente 5 estrelas em uma pesquisa de satisfação após este consumir seu produto ou serviço tem tanto valor – ou até mais — quanto obter lucro com a venda realizada.



É importante ainda dizer que não há mais espaço para a prestação de serviços com baixa qualidade e eficiência. Isso ocorre porque, com a era das facilidades, maior acesso à informação e outros benefícios que o avanço da tecnologia e internet que estamos experimentando nos nossos dias, os clientes estão cada vez mais detentores de conhecimento e acostumados a receber das empresas serviços com alto nível de qualidade e valor agregado.

Dessa forma, aqueles empresários que ainda olham apenas para o lucro podem se ver cercados por uma concorrência muito mais capaz de atrair clientes e fidelizá-los, pois souberam entender suas reais necessidades e foram capazes de satisfazê-las com qualidade.

Podemos concluir disso é que atingir o maior grau possível de satisfação dos clientes se tornou um dos indicadores de sucesso mais importantes para as empresas. É o “campo de batalha” onde os concorrentes lutam para conquistar espaço e consolidação no mercado.



OBSERVE ATENTAMENTE COMO SEU CLIENTE SE RELACIONA COM SEUS SERVIÇOS

O empresário atento a esse cenário e com a intenção de satisfazer seus clientes deve, antes de tudo, observar a maneira como o seu público-alvo se relaciona com seus produtos e serviços. E essa observação precisa ser pautada na realidade, pois uma armadilha muito comum e na qual muitos empreendedores acabam caindo é tomar como desejo do cliente o que ele próprio julga como satisfatório.

Neste ponto, o empresário deve abdicar de suas próprias crenças e visões pessoais e assumir uma postura de abertura e acolhimento a uma realidade que poderá se mostrar muito diferente de seus julgamentos.

Isso significa que é preciso vender ao cliente aquilo que ele quer realmente, e até ir além, fazendo isso de uma forma que o encante e cativa de maneira sustentável, como por exemplo, oferecendo uma entrega mais rápida, uma comunicação mais clara, um pós-venda menos burocrático e mais acessível com um atendimento humanizado.

Aqui vale lembrar aquela famosa regra de ouro: “faça aos outros aquilo que você gostaria que os outros façam por você”. Muitas vezes nos esquecemos de que também somos clientes em várias situações de nossas vidas, seja comprando o café da manhã na padaria do bairro ou assinando um contrato de financiamento num grande banco.

Desejamos, enquanto clientes, ter nossas necessidades satisfeitas e ser bem tratados e assessorados. Sendo assim, podemos tomar a liberdade de adequar a regra de ouro ao nosso contexto: “atenda e preste seu serviço seu cliente como você gostaria de ser atendido e servido”.

Busque colher feedback constante dos seus clientes

Uma prática que as grandes empresas usam para estarem constantemente atentas à relação dos seus clientes com os produtos e serviços que elas oferecem no mercado é colher feedback constante deles sobre os diversos pontos de contato eles tem com a empresa, como por exemplo o atendimento presencial, on-line, telefônico; espaço físico e acomodações, e o mais importante: sobre a qualidade dos produtos e serviços oferecidos.

Não é à toa que quando entramos numa loja na internet e compramos, vamos supor, um livro ou utensílios diversos que são disponibilizados por elas, sem muita demora recebemos algum e-mail ou mensagem nos pedindo para avaliar o produto. E muitas vezes não adianta ignorar, pois de tempos em tempos a mensagem volta insistentemente e temos que escolher entre resistir até o fim ou responder ceder e dar as estrelas.

As empresas que não querem perder a atenção na mudança de mercado e nas percepções e mudanças de hábitos dos seus clientes investem tempo e dinheiro em desenvolver meios de colher feedback constante deles.

São utilizadas para este fim diversas técnicas e métodos, mas um muito famoso é a pesquisa conhecida como NPS (Net Promoter Score), aquela que pergunta “qual a probabilidade de você recomendar nossa empresa, produto ou serviço a um amigo ou parente?”.

É uma única pergunta, mas o método de análise por trás dela é capaz de revelar o grau de satisfação dos clientes com a empresa e serviços.

As respostas colhidas nos vários métodos de pesquisa serão depois submetidas a análises a fim de responder às perguntas que irão posteriormente servir para definir as estratégias da empresa para diversas áreas de seu interesse, sendo a mais importante delas: ter foco no cliente.

Saber o que ele quer realmente e oferecer isso a ele do jeito que ele deseja receber. E não apenas para satisfazer as necessidades dos clientes, mas também para criar neles necessidades e, depois, oferecer a eles um serviço ou produto que as satisfaça.

O PAPEL DA BUSCA PELA QUALIDADE E EFICIÊNCIA NOS PROCESSOS

Para atingir este grande objetivo, a busca constante pela qualidade e eficiência deve atingir também os processos que envolvem toda a empresa, mas principalmente os que se referem à produção do serviço ou produto a ser oferecido, pois é aí que o cliente perceberá o impacto de sua postura.

Em um manuscrito de Michael Hammer, conhecido mundialmente no mundo da gestão de processos e da qualidade, nos chama a atenção que “até o trabalho mais trivial pode ter significado e valor para aqueles que o realizam se entenderem como ele beneficia, mesmo da maneira mais simples, a vida das pessoas”.

Essa ideia pode parecer até comum e simples, mas podemos passar longos períodos da vida sem pensar na verdade que ela encerra. Quando procuramos estar abertos para as oportunidades de melhorias nos processos, estamos cuidando do impacto que queremos causar na vida do cliente, nem que seja na coisa mais simples.

Voltemos a recordar o exemplo da atendente do banco. Um simples processo de atendimento ao cliente, conduzido com qualidade e eficiência técnica e no próprio comportamento serviu de inspiração e, através do seu impacto positivo, pode até ter mudado forma como você mesmo enxerga o seu trabalho ou daqueles que trabalham para você.

Pensar nos processos com foco nas necessidades dos clientes é uma grande oportunidade de, em cada atividade realizada, agregar valor ao cliente e encantá-lo. E, indo além dos benefícios com relação aos clientes, a melhoria contínua de processos visando à qualidade e a eficiência deles também atinge positivamente as pessoas que estão diretamente envolvidas nas atividades da empresa, nos processos internos.



CONCLUSÃO

Um empreendedor de sucesso leva em conta cada detalhe que possa gerar valor ao seu negócio e trazer benefícios ao seu público. Com isso, vai se empenhar constantemente em oferecer produtos ou serviços com alta exigência de qualidade e eficiência.

29

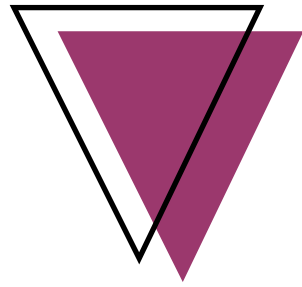
6

**EXIGÊNCIA DE QUALIDADE
E EFICIÊNCIA**

Essa característica empreendedora o estimulará a cultivar a cultura da melhoria contínua em todas as suas atividades, contribuindo, assim, para o sucesso de seu negócio.

Muitos empreendedores já conquistaram seu espaço e transformaram suas vidas a partir do Empretec. Agora é a sua vez! Aponte a câmera do seu celular para o QR CODE e venha participar do Empretec.





SEBRAE

www.sebrae.com.br | 0800 570 0800

