

Cinco segredos de sucesso da excelência Disney

Sou apaixonado pela magia do encantamento e, após intensa pesquisa literária, diversas visitas aos parques temáticos, curso sobre gestão de excelência junto ao Instituto Disney de Orlando-EUA, me encantei ainda mais

Erik Penna (*)

Resolvi me aprofundar no assunto e fiz no mês passado um tour muito especial chamado "Keys to the Kingdom" pelos bastidores da Disney, estudando, desta vez, o túnel secreto e subterrâneo que quase ninguém sabe ou vê quando se diverte pelos parques.

Vou destacar a seguir cinco segredos que mais me chamaram a atenção, e que ainda não foram relatados nos meus textos anteriores, pois são como lições de ouro que podemos implementar em nossas organizações e equipes. Confira:

1) Utilizadores - São os corredores por debaixo do parque, locais onde transitam os funcionários, ou melhor, cast member (membros do elenco) como são chamados lá. Quase tudo é preparado neste local para que, quando subir ao local da apresentação, a experiência do cliente possa ser realmente especial. Sabia que até banco existe lá para facilitar a vida dos funcionários?

Em vários locais do túnel há mapas para informar aos colaboradores onde estão, afinal, eles imaginam que não seria bacana ver um robô que é para estar na tomorrowland aparecer andando na frontierland, área destinada ao velho oeste.

2) Uma empresa que você não vê - Os frequentadores da Disney estão acostumados a ver toda a magia, mas nem imaginam que esses colabo-



radores precisam estar motivados 365 dias do ano, pois é mais fácil um funcionário feliz tornar um cliente feliz. Já parou para pensar quantos pesos, que ficam nos bastidores, não aparecem, mas cuidam e motivam toda essa gente que encontramos lá em cima na Main Street (Avenida principal) e nas atrações?

Me lembro que, em uma das portas do túnel que dá acesso ao parque, pude ver várias mensagens reflexivas e motivacionais, como:

- Hoje você poderá fazer a diferença na vida de muitos visitantes.

- Você está preparado para criar o melhor final de ano de todos os tempos?

Repare, alguém precisa motivar o cliente interno para que estes motivem, encantem e surpreendam o cliente externo. O resultado financeiro é consequência.

3) Atenção aos detalhes

- Você sabia que os parques da Disney nunca fecham, abrem 365 dias do ano? E que todas as noites, assim que o Magic Kingdom fecha, todos os postes da entrada da Main Street são pintados, para que realmente pareçam novinhos quando o parque reabrir na manhã seguinte?

Sabia que a tarraca que é pintado o Carrossel no Magic Kingdom é feita com pó de ouro de 23 quilates? É bem provável que a maioria dos clientes não perceba, mas o importante para a Disney é que os colaboradores saibam como é fundamental ter tanta atenção aos detalhes.

4) Chaves da excelência - A liderança sabe que precisa empoderar a equipe, conferem certa autonomia para que eles mesmos tomem as decisões. Desta forma, as pessoas se baseiam nas 4 chaves de prioridades, ou seja, na hora de tomar uma decisão, observam a seguinte ordem:

- Segurança: prioridade absoluta, todos precisam se sentir seguros e, aonde alguém se machuca, o show não acontece.

- Cortesia: o convidado deve ser tratado como uma estrela principal, com toda cordialidade e excelência.

- Show: não pode ser mais um espetáculo, precisa surpreender, fazer mais do que o cliente espera e, assim, conquistar do cliente o UAU!

- Eficiência: tudo precisa funcionar perfeitamente, portanto, o lema é: faça certo da primeira vez.

5) Espelho e relógio - Uma cena fixou na minha mente. Fomos conhecer onde são construídos e cuidados os carros alegóricos, aqueles que aparecem na famosa parada, onde desfilam os personagens, as princesas. Na saída deste local, que separa os bastidores do show, há um espelho bem grande e um relógio. Os dois objetos conferem uma autorreflexão a cada cast member antes de passar pela porta e que cada funcionário deve responder antes de começar a trabalhar:

- Ao olhar para o relógio responde à pergunta: "Estou no horário certo?"

- Ao olhar para o espelho responde para si à seguinte pergunta: "Estou pronto para dar um verdadeiro show?"

Dá para implementar tudo isso com nossa equipe? Sim, é possível. Mas será fácil?

Ai, eu deixo a resposta do próprio Walt Disney: "Eu gosto do impossível porque lá a concorrência é menor".

(*) - É palestrante de vendas e motivação com qualificação internacional, consultor e autor dos livros: **A Divertida Arte de Vender; Motivação Nota 10; 21 soluções para potencializar seu negócio; Atendimento Mágico - Como Encantar e Surpreender Clientes; e O Dom de Motivar na Arte de Educar (www.erikpenna.com.br)**

Parabéns, empresários contábeis!

Waldir Ladeira (*)

Hoje, 12 de janeiro, comemora-se o Dia do Empresário Contábil

Aproveitando o ensejo dessa data tão importante para nossa sociedade, expresso aqui minha convicção de que é preciso refletir sobre a importância do Profissional da Contabilidade na contribuição técnica para a melhoria da gestão das pequenas, médias e grandes empresas, assim como os desafios do empreendedorismo em nossa área.

O Profissional da Contabilidade é parte essencial de qualquer empreendimento, público ou privado, sendo, muitas vezes, o braço direito do gestor. Em razão disso, a gestão das Empresas Contábeis tem particularidades importantes, visto que são elas que tratam da compreensão sobre a evolução patrimonial de pessoas físicas ou jurídicas, com ou sem fins lucrativos.

Nos falta intensificar a divulgação ampla dessa capacidade para a sociedade, que ainda não reconhece nossa importância na prestação de informações de qualidade, útil e compreensível, que subsidia os gestores e, conseqüentemente, tomarem melhores decisões.

Muitos empreendimentos fecham antes de três anos porque o gestor não possui conhecimentos sobre apuração correta de custo, precificação, capacidade evolutiva patrimonial, composição de capitais, diferença entre "lucro" e "dinheiro", necessidade de capital de giro... todas essas informações são fornecidas pelos Profissionais da Contabilidade.

Nossa Classe produz muito, mas é modesta ao levar para a coletividade sua capacidade de trabalho e poder de entrega! Por isso, a união, a cooperação e a nossa luta são, principalmente, pelo fortalecimento de nossa Valorização perante a sociedade!

Ela começa quando o Profissional entende o seu valor e passa a informá-lo para os clientes. E o centro desse valor é a Gestão Contábil. Esta é a parte mais bela e importante de nosso trabalho. Afinal, o momento da ênfase do débito/crédito e do levantamento de balancetes passou e muitos sistemas informatizados o fazem.

O que eles não conseguem substituir é nossa via de Ciências Sociais Aplicadas. Nossa atuação como Consultores e Assessores de pequenas, médias e grandes empresas, atuação esta decisiva para o fortalecimento e crescimento das mesmas. É preciso que os Empresários Contábeis ampliem a reflexão sobre o seu real papel na sociedade, utilizem sua expertise para manter e conquistar clientes e aprimorem sua gestão de vendas de serviço qualificado.

A nós, Profissionais da Contabilidade, e à sociedade como um todo, cabe valorizar os Empresários Contábeis também pela geração de empregos para a Classe e conseqüente contribuição para a economia do país. Vamos em frente, Empresário Contábil! O desafio é grande, mas com entusiasmo e determinação, o sucesso é garantido. Conte sempre com o CRC/RJ.

(*) - É Presidente do Conselho Regional de Contabilidade do Estado do Rio de Janeiro (CRCRJ).



Maioria das empresas não reconhecem as mudanças climáticas como um risco

No mundo inteiro, 72% das empresas de médio e grande portes com ações negociadas em bolsas de valores ainda não reconhecem os riscos financeiros oriundos das mudanças climáticas em seus relatórios anuais financeiros, de acordo com a Pesquisa 2017 de Relatórios de Responsabilidade Corporativa da KPMG. O levantamento estudou relatórios anuais financeiros e relatórios de responsabilidade corporativa das 100 maiores empresas por receita de 49 países, dentre eles o Brasil.

Ainda de acordo com a pesquisa, da parcela minoritária que reconhece o risco das mudanças climáticas, apenas 4% fornece uma análise aos investidores do potencial valor de negócio em risco. Em termos de setores, as empresas que operam em recursos florestais e papel (44%), mineração (40%), e petróleo e gás natural (39%) têm as mais altas taxas de reconhecimento do risco relacionado ao clima em seus relatórios. Já serviços de saúde (14%), transporte e entretenimento (20%) e varejo (23%) são setores menos propensos a reconhecer o risco climático.

"A pesquisa mostra que, mesmo entre as maiores empresas do mundo, esta parcela extremamente reduzida está disponibilizando indicações adequadas do valor em risco a partir das mudanças climáticas. A pressão sobre as empresas para que se esforcem para melhorar, no que se refere à divulgação, cresce diariamente. Alguns investidores já estão adotando uma abordagem linha dura para exigir a divulgação; alguns países estão avaliando a regulamentação para impô-la; e alguns agentes reguladores financeiros alertaram para o fato que a não identificação e a não gestão do risco climático seja uma violação do dever fiduciário de um Conselho.

Neste contexto, estimulamos as

empresas a se mexer rapidamente. Aquelas empresas que não o fizerem, poderiam começar a perder investidores em um futuro bem próximo, e constatar que o custo do capital e da cobertura de seguro aumentam rapidamente", analisa o diretor da KPMG no Brasil e líder para a prática de sustentabilidade, Ricardo Zibas. A pesquisa também explorou as tendências futuras nos relatórios de responsabilidade corporativa, incluindo relatórios sobre as Metas de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas, que relatam sobre os direitos humanos e preparam e divulgam metas de redução de emissão de carbono. As principais constatações incluem:

• As Metas de Desenvolvimento Sustentável (SDGs) da ONU tiveram forte receptividade junto às empresas em todo o mundo, em menos de dois anos contados a partir do seu lançamento. Trinta e nove por cento dos relatórios estudados conectam as atividades de responsabilidade corporativa das empresas com as SDGs. A proporção cresce para 43% quando são examinadas especificamente as 250 maiores empresas do mundo (G250).

• 73% dos participantes reconheceram os direitos humanos como uma questão de responsabilidade corporativa que a empresa precisa tratar. Esta proporção cresce para 90% no grupo G250.

• 67% das 250 maiores empresas do mundo divulgam as suas metas visando reduzir as emissões de carbono da empresa. Todavia, 69% desses relatórios não se alinham com as às metas climáticas que estão sendo estabelecidas pelos governos, pelas autoridades regionais ou pela ONU.

O estudo completo está disponível em (www.kpmg.com/crreporting).

AGENDA DO EMPRESÁRIO
www.agenda-empresario.com.br ANO XXX APOIO: CENOFISCO

SEXTA-FEIRA, 12 DE JANEIRO DE 2018

DEMITIR FUNCIONÁRIA GESTANTE
Empresa pretende demitir funcionária gestante que está de 02 meses de gestação e indenizá-la com todos os seus direitos e estabilidade, teria direito a reintegração em uma possível ação trabalhista? Saiba mais acessando: www.empresario.com.br/legislacao.

EMPRESA MUDOU DE ENDEREÇO NA CRF (CERTIDÃO DE REGULARIDADE DO FGTS) AINDA ESTA O ENDEREÇO ANTIGO, COMO PROCEDER PARA ATUALIZAR?
Informamos que a empresa deverá proceder com o pedido de RDE - Retificação de Dados Empregador, no qual o formulário será obtido no sítio da Caixa Econômica Federal, preenchido e protocolado junto à agência da Caixa Econômica.

CONTRATAR DESPACHANTE ADUANEIRO
Qual o procedimento/obrigações que a empresa contratante tem que realizar na contratação de aduaneiros? Saiba mais acessando a íntegra do conteúdo no site: www.empresario.com.br/legislacao.

EQUIPARAÇÃO SALARIAL
Como funciona a equiparação salarial para mesma função, porém com datas de admissão diferentes? Saiba mais acessando a íntegra do conteúdo no site: www.empresario.com.br/legislacao.

FUNCIONÁRIA AO FAZER EXAME PERIÓDICO FOI CONSTATADA ALTERAÇÃO NO EXAME DE AUDIOMETRIA, A MÉDICA DA MEDICINA DO TRABALHO FEZ O ENCAMINHAMENTO PARA UM OTORRINOLINGOLOGISTA, QUEM DEVE PAGAR?
Esclarecemos que o exame adicional, demissional, periódico, além de outros exames complementares devem ser arcados pelo empregador. Base Legal - Art. 168 da CLT.

SUSPENDER O SOBREVISO
Funcionário recebe sobreaviso e a empresa não necessita mais desse trabalho, pode parar de pagar, como proceder? Saiba mais acessando a íntegra no site: www.empresario.com.br/legislacao.

50 anos ORCOSE
Fundador: José SERAFIM Abrantes
11 3531-3233 - www.orcose.com.br
Rua Clodomiro Amazonas, 1435 - Vila Olímpia - 04537-012 - São Paulo - SP

Empresas & Negócios
netjen@netjen.com.br

www.netjen.com.br

Para veiculação de seus Balanços, Atas, Editais e Leilões neste jornal, consulte sua agência de confiança, ou ligue para

TEL: 3106-4171