

Disciplina

ADMINISTRAÇÃO CONTEMPORÂNEA

Tema

A CONSTRUÇÃO DA EMPRESA DE SUCESSO

Professor

RUBEM JOSÉ BOFF, Ph.D.

rubemboff@yahoo.com.br

Aulas: 14 e 15/10/2006

A CONSTRUÇÃO DA EMPRESA DE SUCESSO

Sucesso – Resultado. Conclusão. Bom êxito. É o que qualquer empresa almeja.

Sucesso é a coisa mais importante para a empresa. Mais importante que ter lucro?

Para Zaccarelli (2000) é sim.

A CONSTRUÇÃO DA EMPRESA DE SUCESSO

O sucesso empresarial pode ser alcançado de várias formas: uma delas de indubitável certeza, é a centrada num dos valores muitas vezes esquecido – o da confiança entre as pessoas. Granjear a confiança do consumidor, do empregado, do fornecedor, do acionista, do vizinho e da sociedade, é um objetivo que deve ser buscado.

A CONSTRUÇÃO DA EMPRESA DE SUCESSO

As empresas confiáveis podem assumir faces diversificadas:

Confiança em qualidade, em preço, em prazo, em serviço e em postura cívica. A empresa confiável em qualquer uma dessas cinco versões, estará próxima do sucesso.

A CONSTRUÇÃO DA EMPRESA DE SUCESSO

Ficará imbatível se agregar à sua imagem em confiança alguma característica que diferencie das outras empresas confiáveis. Adquirindo certas características diferenciadoras, poderá ser distinguida por empresa rápida, flexível, diversificada ou inovadora.

A CONSTRUÇÃO DA EMPRESA DE SUCESSO

PARA O MODELO GENÉRICO DE EMPRESA AS ARMAS ESSENCIAIS DE CADA ÁREA

Área de Produção	Área de Atendimento	Área de Apoio
Produtividade Qualidade no processo	Qualidade no atendimento Teoria das filas	Sistemas administrativos Organização administrativa

A MUDANÇA DO PARADIGMA GERENCIAL (2º Karl Albrecht)

Dimensão	Paradigma industrial	Paradigma do valor para o cliente
Missão	Empurrar mercadoria	Entregar valor superior para o cliente
Clientes	Vistos como substituíveis	Vistos como ativos em valorização
Trabalho	Executar tarefas	Assegurar resultados de qualidade
Organização	Estrutura define o trabalho	Estrutura e sistemas servem às pessoas
Supervisores	Capatazes	Líderes, capacitadores, partidários
Executivos	Presidentes	Líderes, capacitadores, partidários

A CONSTRUÇÃO DA EMPRESA DE SUCESSO

COMO COMPETIR PARA OBTER SUCESSO

Os 15 campos da competição

Competição em preço

01. em preço

02. em guerra de preço

03. em promoção

A CONSTRUÇÃO DA EMPRESA DE SUCESSO

COMO COMPETIR PARA OBTER SUCESSO

Os 15 campos da competição

Competição em produto

04. em projeto

05. em qualidade

06. em variedade de modelos

07. em novos modelos

A CONSTRUÇÃO DA EMPRESA DE SUCESSO

COMO COMPETIR PARA OBTER SUCESSO

Os 15 campos da competição

Competição em prazo

08. de cotação e negociação

09. de entrega

10. de pagamento

A CONSTRUÇÃO DA EMPRESA DE SUCESSO

COMO COMPETIR PARA OBTER SUCESSO

Os 15 campos da competição

Competição em assistência

- 11. antes da venda
- 12. durante a venda
- 13. após a venda

A CONSTRUÇÃO DA EMPRESA DE SUCESSO

COMO COMPETIR PARA OBTER SUCESSO

Os 15 campos da competição

Competição em imagem

- 14. imagem do produto, da marca, da empresa
- 15. Imagem preservacionista
- 16. Imagem cívica (por influência de Kotler)

A CONSTRUÇÃO DA EMPRESA DE SUCESSO

CARACTERÍSTICAS E ESTRUTURAÇÃO DA EMPRESA DE SUCESSO

Produtos e serviços da empresa confiável

- Desempenho de acordo com as necessidades do comprador
- Qualidade irreparável
- Preço justo

A CONSTRUÇÃO DA EMPRESA DE SUCESSO

CARACTERÍSTICAS E ESTRUTURAÇÃO DA EMPRESA DE SUCESSO

Empresa confiável selecionará como fornecedores, empresas com características semelhantes às suas

- Pagará preço justo, sem atraso
- Terá política de parceria
- Promoverá desenvolvimento tecnológico e gerencial
- Exigirá reciprocidade em termos de produto, qualidade, preço, prazo de entrega e assistência

A CONSTRUÇÃO DA EMPRESA DE SUCESSO

CARACTERÍSTICAS E ESTRUTURAÇÃO DA EMPRESA DE SUCESSO

A Empresa confiável deverá:

- Cumprir prazo de entrega prometido
- Dar assistência ao cliente, antes, durante e após a venda
- Ter compromisso com a preservação ambiental

A CONSTRUÇÃO DA EMPRESA DE SUCESSO

CARACTERÍSTICAS E ESTRUTURAÇÃO DA EMPRESA DE SUCESSO

Qualidade de vida dos funcionários da empresa confiável

- Pagar salário digno e em dia
- Política de estabilidade de emprego
- Promover treinamento e aprendizado
- Preocupar-se com a saúde e bem-estar do empregado e de sua família
- Proporcionar desenvolvimento da carreira
- Dar condições de empregabilidade
- Propiciar condições de trabalho
- Exigirá reciprocidade em produtividade, qualidade, dedicação, participação e lealdade

HENDECASTILO ARMADO DA COMPETITIVIDADE

Pentastilo armado da competitividade	Hendecastilo armado da competitividade	Tripentastilo armado da competitividade
1. Qualidade 2. Produtividade 3. Tecnologia 4. Estoque reduzido 5. Pessoal capacitado, motivado e participativo	1. Pessoal capacitado, motivado e participativo 2. Tecnologias 3. Equipamentos confiáveis 4. Informação confiável 5. Fornecedores confiáveis 6. Produtividade 7. Qualidade no processo 8. Confiabilidade em prazo 9. Cultura e ética 10. Atendimento 11. Comunitarismo e preservacionismo	12. Rapidez 13. Flexibilidade 14. Diversificação o 15. Inovação