

PALESTRA DE SENSIBILIZAÇÃO

APRENDER A EMPREENDER SERVIÇOS

MANUAL DO PARTICIPANTE



Quem tem conhecimento vai pra frente

Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Sebrae
Unidade de Gestão Estratégica

APRENDER A EMPREENDER SERVIÇOS

MANUAL DO PARTICIPANTE

Brasília – DF
SEBRAE NACIONAL
2012

2012. Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Sebrae

TODOS OS DIREITOS RESERVADOS

A reprodução não autorizada desta publicação, no todo ou em parte, constitui violação dos direitos autorais (Lei no 9.610)

INFORMAÇÕES E CONTATO

Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Sebrae

Unidade de Capacitação Empresarial – UCE

SGAS 605 – Conjunto A – Asa Sul – 70.200-904 – Brasília-DF

Telefone: (61) 3348-7284 – Fax: (61) 3348-7585

www.sebrae.com.br

Presidente do Conselho Deliberativo

Roberto Simões

Diretor Presidente do SEBRAE

Luiz Eduardo Pereira Barretto Filho

Diretor Técnico do SEBRAE

Carlos Alberto dos Santos

Diretor Financeiro do SEBRAE

José Claudio dos Santos

Gerente da Unidade de Capacitação Empresarial

Mirela Malvestiti

Coordenação Nacional

Roseley Silva de Oliveira

José Ancelmo de Gois

Consultora Conteudista

Nara Liane Avila Prieto Silveira

Educare Consultoria e Desenvolvimento Empresarial Ltda.

Consultor Educacional

José Sérgio Jesus

SS Treinamento e Desenvolvimento Educacional Ltda.

APRESENTAÇÃO

Prezado Participante,

Bem-vindo!

A organização de Palestras pelo SEBRAE constitui-se em mais um serviço para propiciar informação aos Empreendedores Individuais. O tema da palestra de hoje é a apresentação do Curso Aprender a Empreender Serviços - Telessala SEBRAE

Esta palestra buscará sensibilizá-lo e conscientizá-lo da importância da atualização dos seus conhecimentos para a gestão eficiente de seu negócio, resultando em impacto direto ou indireto no desenvolvimento e na sustentação dos Empreendedores Individuais.

O Manual do Participante foi elaborado com a finalidade de reunir as principais questões abordadas, ser objeto de consulta posterior, permitir anotações e também registrar seus questionamentos, que poderão ser feitos no final da apresentação, quando o palestrante incentiva o público a falar sobre suas dúvidas.

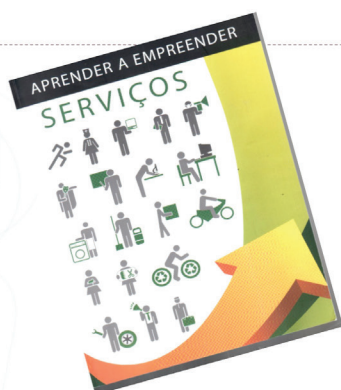
O SEBRAE conta com sua presença e participação para que você possa utilizar as ferramentas de gestão apresentadas no curso para criação e manutenção de Empreendimentos Individuais eficientes.

Obrigado!

SEBRAE

PALESTRA DE SENSIBILIZAÇÃO

APRENDER A EMPREENDER SERVIÇOS SEI



Carga Horária: 02h 30min

Conteúdo Referência:

Instrumentos de gestão compatíveis com a realidade do mercado atual, com os saberes necessários para o empreendedor criar e manter uma empresa eficiente.



PALESTRA DE SENSIBILIZAÇÃO

“Onde há uma empresa de sucesso, alguém tomou alguma vez uma decisão valente.”

Peter Drucker



PALESTRA DE SENSIBILIZAÇÃO

COMO EMPREENDEDORES:

- 1- Quais as principais dúvidas relacionadas a uma gestão empreendedora de sucesso?
- 2- Como o bom relacionamento com os fornecedores poderá contribuir para o sucesso de um negócio?
- 3- Como o bom relacionamento com a concorrência poderá contribuir para o sucesso de um negócio?



PALESTRA DE SENSIBILIZAÇÃO

APRENDER A EMPREENDER SERVIÇOS



PALESTRA DE SENSIBILIZAÇÃO

O LIVRO:

- 1 - Estabelecer metas é saber onde se quer chegar
- 2 - O empreendedor atento transforma as oportunidades em realidade
- 3 - Buscar informações sobre o cliente é manter-se sempre atualizado
- 4 - Negociar para conquistar o seu espaço
- 5 - Fazer o melhor e encantar o cliente exigência de qualidade e eficiência
- 6 - Planejar e monitorar para manter o foco da empresa
- 7 - Comprometimento com as metas e os resultados
- 8 - O empreendedor, o capital de giro e a persistência
- 9 - Calcular os riscos e decidir com responsabilidade
- 10 - O empreendedor, o plano da empresa e a autoconfiança



PALESTRA DE SENSIBILIZAÇÃO

O DVD



PALESTRA DE SENSIBILIZAÇÃO

Conhecendo melhor o livro



Textos:

Seu Negócio x Fornecedores concorrentes:

Rivalidade ou Parceria

Aspectos Fundamentais da Negociação



SEU NEGÓCIO X FORNECEDORES E CONCORRENTES: RIVALIDADE OU PARCERIA?

Ao contrário do que muitos podem pensar, o empreendedor enxerga seus fornecedores e concorrentes como parceiros e não como rivais. Fornecedores parceiros? Concorrentes parceiros? Como assim?

Isso mesmo. Essas parcerias têm por consequência o aumento de produtividade, de otimização no processo de compras, de capacidade de atendimento ao cliente, de qualidade na prestação de serviços, dentre outros; que favorecem a competitividade, vista como uma ação saudável em um mercado perfeito, onde as parcerias buscam retornos positivos.

Lembre-se de que para seu fornecedor você é o cliente! Ele trabalha a seu favor, e não contra você!

Imagine agora a parceria com os concorrentes. Uma vez que se sabe que eles fazem parte do mercado, por que não se tornarem parceiros, para que todos ganhem de alguma forma?

Uma empresa concorrente tem provavelmente os mesmo fornecedores e os mesmos interesses que você. Quando uma empresa inicia uma parceria, ela pode, por exemplo, negociar condições melhores na compra de matérias-primas junto aos fornecedores, conseguir isenções tributárias, ou ainda melhorar a capacitação dos funcionários do setor.

Se a parceria com os concorrentes favorece a competitividade entre eles, então, como conquistar os mesmos clientes? A disputa de mercado se dá pelo diferencial de cada empresa. Ao mesmo tempo em que trabalha junto a seu concorrente, em uma situação específica, a empresa pode dar aos clientes um atendimento mais especial e conquistá-los.

Outro enfoque interessante: fornecedores e concorrentes podem ser mais do que parceiros, podem ser vistos como professores! Ou seja, já que os fornecedores têm a empresa como cliente e os concorrentes dessa empresa têm o foco no mesmo cliente, por que não aprender com eles, ou seja, aprender com os erros e acertos dos outros?

Observar sua conduta comercial, sua relação com os fornecedores e clientes, e também com os concorrentes, pode ser uma escola e tanto! Essa tendência atual de parcerias indica quão poderosa é hoje a manutenção de uma extensa rede de contatos. Isto abre espaço para o que se chama atualmente de **cultura de cooperação**.

Nas relações cooperativas os objetivos são comuns e as ações são benéficas para todos. Um mercado em seu perfeito funcionamento é dado pelo bom relacionamento entre con-

sumidores, fornecedores e concorrentes, ou seja, indica rede de contatos ou, para usar o termo original, networking.

Quanto maior for essa rede e sua capacidade de negociação e de persuasão diante das pessoas que a integram, maior será sua vantagem competitiva.

ASPECTOS FUNDAMENTAIS DA NEGOCIAÇÃO

Negociação é um processo através do qual duas ou mais pessoas que tenham interesses em comum, às vezes conflitantes, expõem e discutem suas propostas para um possível acordo. Negociar é antes de tudo fazer concessões. Há dois tipos de negociação:

Competitiva: baseada na tomada de posições. Geralmente, o resultado não satisfaz uma das partes, existe um ganhador e um perdedor.

Cooperativa: baseada nos interesses. As partes estão focadas em um mesmo interesse, isto é, visam a um resultado positivo para todas as partes envolvidas, por isso trabalham de forma cooperativa.

Para se ter sucesso nas negociações, é preciso:

- Conhecer suas forças e mostrá-las;
- Ter paciência;
- Gerar confiança no lado oposto;
- Conhecer as necessidades de quem está do lado de lá;
- Saber criar um clima de cooperação;
- Colocar-se no lugar do outro;
- Planejar, executar e controlar a negociação dentro de uma sequência lógica, predeterminada;
- Tornar suas idéias atraentes;
- Sensibilizar seu interlocutor, ou seja, com quem está negociando;
- Fazer concessões;
- Superar impasses com habilidade e equilíbrio;
- Ser claro nos pontos de vista;
- Ser verdadeiro;
- Manter a calma, mesmo diante de eventuais agressões;
- Conhecer o assunto em todos os sentidos: conhecer os pontos que lhe interessam e os pontos que podem interessar quem estiver do lado de lá;

- Conhecer o seu oponente;
- Cumprir o prometido.

E caso o empreendedor decida fazer concessões, deve ter atenção aos seguintes pontos:

- Argumentar sempre, nunca concedendo algo rapidamente;
- Ceder algo de menor relevância para você, mas de maior importância para a outra parte;
- Conceder somente após alguma luta, por isso tende a aumentar a percepção de valor da concessão;
- Procurar obter algo em troca, ao fazer uma concessão;
- Evitar voltar em sua decisão ou proposta, só se for realmente necessário;
- Registrar por escrito os acordos que fizer.

Lembre-se! Uma negociação não é uma guerra e não se deve procurar vencedor e vencido, pois, ao alcançarem um consenso, ambas as partes sairão ganhando.

PALESTRA DE SENSIBILIZAÇÃO

Questão para debate:



- Vários motivos podem levar um empreendedor a fazer uma parceria com um fornecedor.
- Pense em seu negócio.
- Que tipos de parcerias você poderá fazer com seus fornecedores?

PALESTRA DE SENSIBILIZAÇÃO

Perguntas reflexivas:

1. O que mais chamou atenção no Aprender a Empreender Serviços?
2. As atividades propostas poderão ajudá-los no dia-a-dia dos seus negócios?
3. Alguma dúvida sobre a metodologia da Telessala?





*Serviço Brasileiro de Apoio às
Micro e Pequenas Empresas*

www.sebrae.com.br

0800 570 0800