

INFORMATIVO



NR Contábil

EDIÇÃO: 233

JULHO/2013

DICAS PARA SUA EMPRESA

Onde está o sorvete de baunilha de seu negócio...

Esta é uma história que circula entre os principais especialistas norte-americanos em atendimento ao cliente. Ela começa quando o gerente da divisão de carros "Pontiac", da General Motors dos EUA, recebe uma curiosa carta de reclamação de um cliente.

Eis o que este cliente escreveu:

"Esta é a segunda vez que mando uma carta para vocês e não os culpo por não me responder.

Eu posso parecer louco, mas o fato é que nós temos uma tradição em nossa família, que é a de tomar sorvete depois do jantar.

Repetimos este hábito todas as noites, variando apenas o tipo de sorvete, e eu sou o encarregado de ir comprá-lo.

Recentemente, comprei um novo Pontiac e, desde então, minhas idas à sorveteria se transformaram num problema.

Sempre que eu compro sorvete de baunilha, quando volto da sorveteria para casa, o carro não funciona.

Se comprar qualquer outro tipo de sorvete, o carro funciona normalmente.

Os senhores devem achar que eu estou realmente louco, mas não importa o quão tola possa parecer a minha reclamação, o fato é que estou muito irritado com o meu Pontiac modelo 99."

A carta gerou tantas piadas do pessoal da Pontiac que o presidente da empresa acabou recebendo uma cópia da reclamação.

Ele resolveu levar o assunto a sério e mandou um engenheiro conversar com o autor da carta.

O funcionário e o reclamante, um senhor bem sucedido na vida e dono de vários carros, foram juntos à sorveteria no fatídico Pontiac.

O engenheiro sugeriu sabor baunilha, para testar a reclamação, e o carro efetivamente não funcionou.

O funcionário da General Motors voltou nos dias seguintes, à mesma hora, fez o mesmo trajeto, no mesmo carro, e só variou o sabor do sorvete..

Mais uma vez, o carro só não pegava na volta quando o sabor escolhido era baunilha.

O problema acabou virando uma obsessão para o engenheiro, que passou a fazer experiências diárias anotando todos os detalhes possíveis e, depois de 2 semanas, chegou à primeira grande descoberta.

Quando escolhia baunilha, o comprador gastava menos tempo, já que este tipo de sorvete estava bem na frente.

Examinando o carro, o engenheiro fez nova descoberta:

Como o tempo de compra era muito mais reduzido no caso da baunilha, em comparação com o tempo dos outros sabores, o motor não chegava a esfriar. Com isso os vapores de combustível não se dissipavam, impedindo que a nova partida fosse instantânea.

A partir desse episódio, a Pontiac mudou o sistema de alimentação de combustível em todos os modelos a partir da linha 99.

Mais do que isso, o autor da reclamação ganhou um carro novo, além da reforma do carro que não pegava com o sorvete de baunilha.

A General Motors distribuiu também um memorando interno, exigindo que seus funcionários levem a sério até as reclamações mais estapafúrdias.

Diz a carta da GM SOCIESC – Capacitação Empresarial:

"Por mais ridícula que possa ser a reclamação, ela sempre deve ser levada em consideração, pois pode ser que uma grande inovação esteja por trás de um sorvete de baunilha."

Texto extraído do site Vencer ou Vencer

COMUNICADOS A CLIENTES:

☞ **CUIDADO:** Setembro é data base do comércio. Portanto, se uma empresa comercial der Aviso Prévio (indenizado ou não) para o empregado estará sujeita ao pagamento de multa indenizatória;

☞ Nos meses de maio e junho entregamos a declaração de Imposto de renda das Empresas, que será cobrada no próximo recibo;

☞ As empresas que possuem empregados estão obrigadas a manter diversos Programas de Saúde Ocupacional (PPP, PCMSO, ASO);

☞ Todo ano as Empresas estabelecidas no município de Piracicaba deverão pagar Taxa de Poder de Polícia ou Licença para funcionamento para a Prefeitura Municipal. A empresa que não receber o carnê/guia de cobrança até 15/07/2013 deverá retirá-lo junto a Prefeitura Municipal.



☞ Cliente, na rua em que estamos estabelecidos está sendo implantado o Estacionamento regulamentado (Zona azul), portanto fiquem atentos para evitar multas e outros transtornos. Quando necessitarem de entrega ou retirada de documentos na NR, comunique-nos com antecedência para que seu tempo de permanência seja o mais breve possível.



Dia 12/07 (Sexta-Feira):

Festa " Julhina" na NR Contábil. Durante todo o dia serão servidos a todos que visitarem o Escritório comes e bebes típicos da época.



CLIENTE, CONTE COM O ESCRITÓRIO. SEMPRE!

☎ (19) 3425-1488

Site: www.nrecontabil.com.br

E-mail: nr.contabil@terra.com.br

HORÁRIO DE ATENDIMENTO DO ESCRITÓRIO:

DE SEGUNDA A SEXTA – FEIRA

DAS 08:00 ÀS 11:30 E DAS 13:00 ÀS 17:30h



NR Contábil

**Serviço com qualidade
é o nosso Objetivo**