



## Entrevista com Luiza Trajano

*Livros para quem é  
empreendedor*

(pág 12)

*Erros e acertos  
nas redes sociais*

(pág 16)

*6 dicas para deixar  
a clientela mais feliz*

(pág 18)

*Como se manter  
sempre motivado*

(pág 20)

*Inverno: Cuidados  
com a Saúde*

(pág 22)



## PROTEÇÃO NO TRABALHO UNIMED

**Unimed**   
Araras

Todas as empresas, por lei, estão obrigadas a cumprir as Normas Regulamentadoras, as chamadas NRS.

De acordo com a NR7, qualquer empresa deve realizar o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional, o PCMSO, e a NR9 - Programa de Prevenção de Riscos Ambientais, o PPRA.

A Unimed Araras oferece toda assistência necessária para que sua empresa esteja de acordo com as normas legais, o que inclui desde os exames básicos (admissão e demissão) até os exames clínicos mais específicos e averiguação dentro dos locais de trabalho, para detalhamento dos riscos reais existentes em cada empresa.

**Obtenha mais  
informações:**

**Araras**

Praça Martinico Prado, 71  
(19) 3543-5311

**Leme**

Rua Dr. Querubino Soeiro, 830  
(19) 3554-5389



ANS - nº 348082

# Vivace

FASHION



esp

  
ENRICO ROSSI  
MILANO

**KHELP**

**EQUUS**  
JEAN STYLE

**LOVE**  
AUTHENTIC JEANS

**Abercrombie  
& Fitch**  
CELEBRATED SINCE 1892

*ilicito*

*OyTop*


  
cobra  
d'agua

  
**HOLLISTER**  
CALIFORNIA

**ARROW**  
USA-1851

**BREDA**

Rua Nelson Polo, 244 - Bela Vista - Leme | SP 19. 3571 4673

 Vivace Fashion

# Programação Semanal



**Terça das Mulheres**



Mulher Ganha o 1º Chopp  
A partir das 17 horas, Chopp Claro de 300ml

**QUARTA EM CAMPO + CHOPP EM DOBRO**



Todo dia quarta-feira, a partir das 17h, ganhe um chopp de 300ml grátis com a compra de qualquer prato executivo.

**QUINTA EM DOBRO**



Toda Quinta-Feira das 17.00h as 20.00h  
Válido Somente para Chopp Claro de 300ml

**SEXTA VIRA VIROU**

A Última Rodada e Por Nossa Conta!

**DOMINGO KIDS**

Garantia de Diversão com Cama Elástica e Piscina de Bolinhas



## Pratos Executivos

De Terça a Domingo Almoço e Janta.



- ✓ Filé de frango
- ✓ Contrafilé Acebolado
- ✓ Calabresa Acebolada e também à la carte
- ✓ Picanha fatiada
- ✓ Bife à Parmeziana
- ✓ Carne Seca com Provolone e Calabresa

## Combes Promocionais

**Carne Seca com Provolone e Calabresa ou Picanha Fatiada**




R\$60,00 + R\$ 5,00 = 2 Chopes

**Lanche no Prato**

R\$ 25,00 + R\$ 5,00 = 2 Chopes



**Pizza**

+ R\$ 5,00 = 2 Chopes



## O Chopp Mais Saboroso da Cidade Vai Até a Sua Casa



Barris de 10l, 15l, 20l, 30l e 50l.

Do Tamanho da Sua Sede, Perfeito Para Sua Festa.

Escolha seu Chopp favorito e Charme o Chopp Germânia para sua festa. Chopp Claro, Chopp Escuro e Chopp Com Vinho.



COMPRA  
CHOPEIRA GERMÂNIA  
**GANHE**  
CRÉDITOS EM CHOPP



A Choqueira que Você Sempre Sonhou em uma Promoção Como Você Nunca Viu!

📍 Avenida Joaquim Lopes Aguiar, 845 - Vila Santucci  
Avenida José Moreira de Queiróz, 252 - Vila Bancária (Loja 2)  
☎ 3571 4611 • 3554 7803 • 9 9708 1914 • 9 9739 1944 • 9 9708 3300

Proibida a Venda e Consumo de Bebidas Alcoólicas para Menores de 18 Anos. Agenciamos com Malwareção. Imagens Ilustrativas. Valores e Condições Sujetas a Alterações Sem prévio aviso.



# Homenagem ao Dia das Mães

Foto: Arquivo Pessoal



"O alicerce da vida começa com o amor de Mãe, que constrói, nos dá força e nos renova em cada gesto de carinho. Feliz Dia das Mães."

Claudete - Li Lu Le

Foto: Nathália C. M. Silva



"Você conhece meus sonhos. Você ouve minhas esperanças. Você sente os meus problemas. Você é única! MAMÃE amamos você. FELIZ DIA DAS MÃES!"

Larissa e Samuel - Elo 29

Foto: Nathália C. M. Silva



"Neste mês dedicado às mães, não podemos deixar de homenagear essas mulheres maravilhosas que compartilham nosso dia a dia. Mulheres que têm o papel de dona de casa, esposa e mãe, são empreendedoras natas. Em se tratando de perfil empreendedor, algumas características essencialmente femininas, como a capacidade de lidar com as pessoas e a dedicação ao negócio, contam pontos a favor, pois elas sabem entender com mais facilidade o que os filhos querem e essa sensibilidade ajuda interpretar os clientes no atendimento."

Otávio - Sicoob Crediacl

Foto: Nathália C. M. Silva



"Amar ao pequeno até que cresça; ao enfermo até que se cure; ao ausente até que volte. Só a mãe pode amar assim. Feliz dia das mães! É o que nós do Lig Chopp Germânia desejamos para todas, parabéns."

Francisco  
Lig Chopp Germânia

Foto: Arquivo Pessoal



"Tudo o que sou, que aprendi de bom e quero passar para a minha filha, devo a um anjo: minha mãe Ana Maria, que só me deixou bons ensinamentos e muitas saudades."

Tatiana - Embaleme

Foto: Unimed



"Mãe é aquela que cuida, protege e ensina. É aquela que avisa (e acerta) que vai esfriar que se preocupa pedindo para ligar quando chegar, que rezeza carinhos com duras broncas.

Mãe não é só aquela que cuida, mas aquela que brinca, que é amiga para todas as horas e que faz o tempo ser ignorado criando os momentos que serão as melhores lembranças da vida de seus filhos."

Unimed Araras

Foto: Nathália C. M. Silva



"Elas nos deram vida e, não só a nossa, nos presentearam com um pouco da delas, através de muito carinho, paciência, horas de dedicação e atenção. Abriam mão de coisas que muitos julgam importantes, mas que para elas são irrelevantes quando comparadas ao sorriso de seus filhos. Mães, essa é nossa singela homenagem para vocês que merecem ser lembradas todos os dias."

Nicholas e Enrico - Vivace Fashion

Foto: Nathália C. M. Silva



"Uma mãe é capaz de dar tudo sem receber nada. De amar com todo o seu coração sem esperar nada em troca. Investir tudo em um projeto sem medir a rentabilidade que lhe trará de volta. Uma mãe segue tendo confiança em seus filhos quando os outros já a perderam, ela nos faz compreender que algumas vezes tudo o que precisamos é de uma mão para segurar e um coração para nos entender. Parabéns a todas as mães pelo seu dia."

Michael Ricardo dos Anjos - Via Conect

# Minha mãe é Mil



**R\$ 50.000,00**  
em Prêmios Instantâneos

+ 2 sorteios  
- Dia 15/08/2015  
07 vales - compra de R\$ 1.000,00

- Dia 09/01/2016  
06 vales - compra de R\$ 1.000,00  
e 01 Renault Sandeiro 0km

Mais informações na Revista Acil e no site [www.acileme.com.br](http://www.acileme.com.br)

# Luiza Helena Trajano

De uma pequena loja inaugurada em Franca, no interior de São Paulo, em 16 de novembro de 1957, que, inicialmente, se chamava “A Cristaleira”, surgiu uma das empresas líderes do varejo no Brasil, com 736 lojas em 16 Estados, nas regiões Sul, Sudeste, Centro-Oeste e Nordeste.

Tudo teve início com o casal Sr. Pelegrino José Donato e D. Luiza Trajano Donato que, com sangue empreendedor nas veias, conseguiu, aos poucos, alavancá-la e passar seu conhecimento e expertise para as gerações seguintes.

Em 1991, dona Luiza mandou um bilhete à sobrinha: “Logo vou fazer 62 anos. Estou ficando velha. Acho melhor você assumir o Magazine”. Decisão feliz. Luiza Helena diminuiu o poder da família e aumentou o dos funcionários, inaugurou a primeira loja virtual e passou a comprar concorrentes. Seu sucesso à frente do negócio chegou até a Harvard Business School, que designou pesquisadores para analisar o “fenômeno”.

Luiza Helena Trajano esteve em Leme no dia 12 de março no Anfiteatro da Anhanguera Educacional de Leme, em evento realizado pela Secretaria de Indústria e Comércio, no qual ministrou palestra voltada ao empreendedorismo das mulheres. Com o apoio de Pedro Luis Bueno – Secretário de Indústria e Comércio, conseguimos participar da coletiva de imprensa, confira o bate papo da empresária com comunicadores de nossa cidade.

**Da inauguração em 1957 para a primeira grande loja de departamento em 1974 e o que deu início a tudo, a aquisição das Lojas Mercantil em 1976. De lá até o ano de 2015, muito trabalho, esforço ou sorte?**

Luiza - Acho que as três coisas ajudam. Mas acredito primeiro na determinação, muito trabalho e muita crença no país, pois se você não acredita não adianta. Tudo isso e um pouquinho de sorte, que não faz mal a ninguém, certo?

**Por falar em crença, vamos nos basear em nosso momento atual. Hoje vivemos um momento de crise e cautela, de que maneira a senhora como empresária vê a situação do país hoje e como enfrentar essa situação?**

Luiza - Primeiro eu estou mais preocupada com a situação política do que com a econômica. Acho que nós estamos vivendo uma crise política muito séria e que se as manifestações não tiverem um propósito não irão nos levar a nada. Sou muito a favor destas demonstrações, mas elas têm que ter um propósito. Tenho a preocupação de isso desestabilizar, neste momento, politicamente o país, porém a democracia é algo que temos que lutar e ao mesmo tempo ouvir todos.

Foto: Divulgação



Agora o Magazine Luiza e todos empreendedores cresceram na crise, eu vou mostrar um quadro (se referindo à palestra realizada no dia 12 de março), onde nós já tivemos diversas moedas, já acrescentamos e cortamos zeros. Você tem que trabalhar com inovação. Nós como premiação, lançamos um prêmio o ano passado, que trouxe sucesso em vendas; crescemos 18% quando o mercado não cresceu e esse ano inovamos ainda mais, nós vamos dar um condomínio de casas. Então, a dica é não desistir e trabalhar e, não pensar na crise, senão nós não fazemos nada. Tenho que manter a equipe alinhada, está todo mundo motivado, viemos de um seminário agora, no qual fizemos muito mais com menos. Você tem que ter juízo, trabalhar os custos, mas não desanimar nunca. Nós aprendemos a crescer na crise e eu vou mostrar nesta palestra quantas mudanças já passamos e vencemos. Agora a gente tem que pensar no Brasil politicamente, um momento em que todos têm que remar na mesma direção.

**Vocês valorizam seu pessoal, seu funcionário é tratado como um empreendedor, de que maneira espalhar este conceito aos outros empresários?**

Luiza - Só vou dizer duas maneiras de distinguir uma empresa da outra: atendimento e inovação. Estas duas coisas você só consegue fazer através das pessoas, seja em Nova Iorque, Alemanha ou em São Paulo, as pessoas passaram a ser muito importantes, apesar de todo o desenvolvimento tecnológico, pois elas que vão diferenciar uma empresa de outra.

**De que maneira o Magazine Luiza seleciona aqueles que ocupam cargos de gerência e de liderança? Quem é que pode ser líder dentro da rede?**

Luiza - Eles que fazem suas carreiras. Agora um líder é aquele que tem vontade, é o primeiro a crescer, que está disposto a pagar o preço, porque na vida você não ganha apenas para um lado, e acima de tudo que

tenha um propósito de servir as pessoas e acredita que o ato de servir é nobre. Nós valorizamos muito a determinação das pessoas.

**Muitas mulheres empreendedoras te admiram e se inspiram na senhora. Qual é o recado para elas? Já que muitas estão à frente de seu próprio negócio atualmente.**

Luiza - Todas têm uma garra danada, eu tenho um grande canal de abertura com as mulheres. Elas reclamam menos e fazem acontecer. Acredito também na força masculina, nós precisamos apostar nesta união. E continuarmos sendo corajosas em nossa luta para sobreviver, ser mãe e fazer uma porção de coisas ao mesmo tempo.

**Afinal de contas, sua vitória mostra para todas mulheres, que é possível chegar lá, com o exemplo do sucesso**

**que a senhora tem a frente do Magazine Luiza.**

Luiza - Isso que eu quero tentar dizer, que depende muito de nós, pois tudo o que fazemos, nós pagamos por isso. Então, você tem que fazer aquilo que te deixa feliz, que você acredita e não reclamar, fazer as coisas e ir em frente, pois acho que a mulher tem esse espírito de construção e não de ficar reclamando.

**O comprometimento, seja com o país ou seja com a empresa. De que maneira chamar a população para este compromisso com a nação?**

Luiza - Olha, eu sou uma pessoa, uma líder cidadã. O Magazine Luiza canta o Hino Nacional há mais de 20 anos. Eu não sou de partido político, mas estou sempre com o candidato da minha cidade, mesmo que não ►

Foto: Nathália C. M. Silva

**” Líder é aquele que tem vontade, é o primeiro a crescer, que está disposto a pagar o preço, porque na vida você não ganha apenas para um lado, e acima de tudo que tenha um propósito de servir as pessoas e acredita que o ato de servir é nobre.**



tenha votado nele, desde o dia em que ele venceu estou com ele, pois a cidade é minha, é nossa, não é só dele. Então este espírito de cidadã, isso de cidadão espiritual é uma coisa que tenho tentado despertar nas pessoas a todo o momento, pois também acredito que uma fé, não importa qual ela seja e uma força espiritual ajuda muito. Eu nunca rezei tanto pelo Brasil, como estou rezando neste momento, para a consciência e espírito cidadão de todos nós.

### Uma palavra de incentivo aos empreendedores da cidade de Leme.

Luiza - Tenham paixão pelo que fazem, não desistam, lutem como vocês sabem lutar, que chegaremos lá, quer dizer, cada dia a gente mata um leão, mas chega lá.

**Para finalizar, vamos aproveitar o tema, o nome de nossa publicação, Acil Bons Negócios. Para a senhora que é uma empresária de sucesso, qual é a dica para nossos leitores fazerem Bons Negócios e serem bem-sucedidos?**

Luiza - Se unirem, mesmo os concorrentes têm que se unir. Não tem nada melhor do que a força de um grupo. Eu sou do IDV – Instituto para Desenvolvimento do Varejo e nós éramos, totalmente, cada um para o seu lado e o que nós tínhamos? Os mesmos concorrentes, no mesmo quarteirão, vendendo para as mesmas pessoas e querendo se matar durante o dia, mas nós resolvemos nos unir e o que a gente tem feito pelo varejo brasileiro, não está escrito. Se unam, transformem Leme

em um polo empreendedor, estou vendo tantos empreendedores, tantas coisas aqui. Não importa se você é grande ou pequeno, lute pelo desenvolvimento da sua cidade, tenha um propósito maior. Uma associação é para isso, só juntos podemos transformar os nossos negócios, porque se a cidade não vai bem e o Brasil não vai bem, nossa empresa também não vai bem, então temos que pensar no coletivo.

**A Acil aproveita este espaço para agradecer novamente a empresária Luiza Helena Trajano e seu assessor Ricardo Carvalho, pela atenção concedida e por esta grande oportunidade.**

*Esta entrevista foi feita com colaboração de Rodrigo Ramalho, Maristela Cruz e Nathália C. M. Silva.*

Foto: Nathália C. M. Silva

**” Se unam, transformem Leme em um polo empreendedor, estou vendo tantos empreendedores, tantas coisas aqui. Não importa se você é grande ou pequeno, lute pelo desenvolvimento da sua cidade.**





# Planeje a Festa Junina da sua Empresa



Atualmente grande parte das empresas está investindo na festa junina como evento principal do ano para confraternização da sua equipe, uma vez que o custo é mais baixo com relação às festividades de fim de ano. Desta forma é possível reunir as famílias dos colaboradores em um ambiente agradável e descontraído.

Planejar festas juninas é muito divertido, porém não deixa de ser trabalhoso. Como todo evento corporativo, este tipo de festa deve ser planejado com cuidados e critérios.

### Confira algumas dicas rápidas:

- Coloque no papel a ideia central;
- Determine a quantidade máxima de participantes do seu evento (só assim você poderá escolher o local adequado, quantidade de comes e bebes, decoração, etc);
- Defina o valor a ser gasto com a festa;
- Dentro do valor definido pesquise opções de comes e bebes, decoração, música e atrações.
- Convide todos a participarem e entrarem no clima da festa!

**Aqui na Embaleme você encontra várias opções para sua festa, seja ela empresarial ou um evento entre amigos e familiares.**

Temos diversas opções de doces típicos, vestidos, camisas e chapéus (linha adulto e infantil) e artigos super especiais para decoração de sua festa. Venha conferir!

E não se esqueça, na Embaleme é festa o ano inteiro.



# Lilule

UNIFORMES PROFISSIONAIS

A MOTIVAÇÃO EM CRIAR  
MODELOS SOB MEDIDA, É A LINHA  
QUE COSTURA O NOSSO SUCESSO!

## UNIFORMES PROFISSIONAIS

BÁSICO, CASUAL, CORPORATIVO, ESCOLAR,  
HOSPITALAR E OPERACIONAL.

BORDADOS E ESTAMPAS PERSONALIZADAS.

Nossa especialidade é conseguir atender as suas necessidades através de um atendimento especializado, materiais de extrema qualidade e uma equipe altamente preparada.

Entre em contato conosco que nós iremos até a sua empresa.



(19) 3571-5248

Rua Constantino Afonso Pinck, 333 - Leme | SP

# 28 ANOS

# CONFECCIONANDO A SUA MODA!

artnet



## MODA PARA TODA A FAMÍLIA

MODA INFANTIL, MASCULINA E FEMININA

Conheça nossa loja de fábrica, um amplo espaço onde você encontra uma enorme variedade de roupas, com preços e condições especiais.

E o melhor, caso não encontre o que procura, nós confeccionamos para você. Venha nos fazer uma visita!

[www.lilule.com.br](http://www.lilule.com.br)

*lilule*  
MODA PARA TODA A FAMÍLIA



# Livros para quem é empreendedor

A leitura deve ser parte da vida dos empreendedores. É preciso reservar um tempo para ler e investir na formação contínua. Muitas empresas já passaram pelos mesmos problemas e algumas soluções podem ser encontradas em livros.

A Exame.com listou em duas matérias algumas sugestões de Fernando Rivera, da Start You Up Accelerator, Luiz Guilherme Manzano, da Endeavor, Solange Mata Machado, da Business School São Paulo (BSP), e Marcelo Nakagawa, do Insper. Confira:



Steve Jobs por Walter Isaacson



### “Steve Jobs”

O livro é interessante porque relata as experiências de Jobs ainda jovem e seu comportamento curioso e empreendedor e as dificuldades de controlar o seu gênio impulsivo, dominador e exigente.

“Steve Jobs – A Biografia”, de Walter Isaacson (Editora Companhia das Letras)

### “O Dilema da Inovação”

Este livro é indicado para o empreendedor que ainda é executivo, mas já vislumbra montar o seu negócio. Explora os dilemas da grande empresa em começar negócios disruptivos direcionados para novos segmentos de mercado.

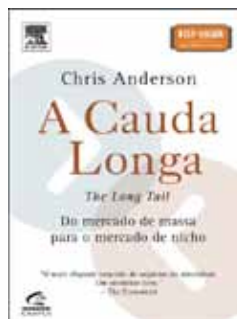
“O Dilema da Inovação - Quando As Novas Tecnologias Levam Empresas Ao Fracasso”, de Clayton M. Christensen, (Editora M. Books)



### “A Cauda Longa”

É um dos livros mais recomendados, principalmente para quem trabalha com negócios digitais. Explora as oportunidades que surgiram com o advento da internet e como você pode atender novos segmentos de mercado.

“A Cauda Longa - Do Mercado de Massa para o Mercado de Nicho”, de Chris Anderson (Editora Campus)



### “Dobre Seus Lucros”

Nesta obra, o autor mostra que é possível dobrar seus lucros e cortar custos sem ter que sacrificar o valor da sua empresa. Por meio de análises de mais de 100 empresas norte-americanas, ele ensina como reduzir os desperdícios, aumentar a produtividade e motivar seus vendedores.

“Dobre Seus Lucros”, Bob Fifer (Editora Agir)

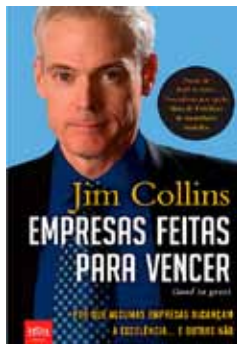




### “O Investidor Inteligente”

A obra é um guia prático de como ganhar dinheiro na bolsa. O prefácio deste livro foi escrito pelo empresário bilionário Warren Buffet. É indicado para empreendedores que desejam aprender mais sobre educação financeira, como funciona o mercado de ações e investimentos.

“O Investidor Inteligente”, de Benjamin Graham (Editora Nova Fronteira)



### “Empresas Feitas Para Vencer”

Este livro é considerado um dos mais importantes títulos sobre negócios do mundo. Mostra como grandes empresas conseguem se manter no mercado por muitos anos. O autor explora os aspectos da decisão e da disciplina.

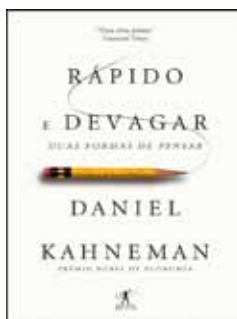
“Empresas Feitas Para Vencer – Good To Great”, de Jim Collins (Editora Hsm Editora)



### “#VQD - Vai Que Dá!”

A obra reúne cases de dez empreendedores brasileiros e mostra quais foram os principais desafios para realizar seus sonhos. Cada capítulo conta a história de uma empresa selecionada pela Endeavor e também mostra a visão do mentor do negócio.

“#VQD - Vai Que Dá!”, de Joaquim Castanheira (organizador) (Editora Portfolio-Penguin)



### “Rápido e Devagar”

Explorando a mente humana, Daniel Kahneman, prêmio Nobel de Economia, fala sobre duas formas de lidar com situações: a rápida e intuitiva e a devagar e lógica. Entender estes dois sistemas ajuda a ser mais criativo e não somente impulsivo, buscando novas oportunidades.

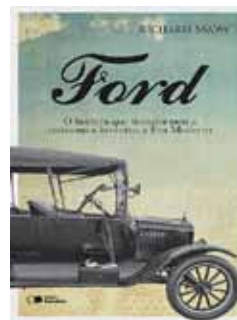
“Rápido e Devagar: Duas Formas de Pensar”, de Daniel Kahneman (Editora Objetiva)



### “O Poder do Hábito”

Segundo o autor, ao descobrir como os seus hábitos funcionam é possível mudar a maneira como as coisas são feitas. Entendendo o poder dos hábitos, o empreendedor pode prever as respostas das pessoas com quem interage e do público alvo.

“O Poder do Hábito”, de Charles Duhigg (Editora Objetiva)



### “Ford”

Um livro para inspirar os empreendedores. A obra traz a trajetória de um dos empresários que revolucionou a forma como se faz negócios no mundo, Henry Ford.

“Ford - O Homem Que Transformou o Consumo e Inventou a Era Moderna”, de Richard Snow (Editora Saraiva)

Fonte: Site Exame.com  
<http://exame.abril.com.br/pme/noticias/10-livros-que-todo-empreendedor-deveria-ler-em-2015#1>  
<http://exame.abril.com.br/pme/noticias/8-livros-obrigatorios-para-quem-e-empreendedor#1>

**Brigitte Noivas & Noivos**

Aqui o seu sonho se torna realidade!

Produção Casal - Formatura 15 Anos - Festas - Fantasias

R. Newton Prado, 961 - Leme - (19) 3571-5334 - facebook: Brigitte Noivas & Noivos

Foto - Café Negro Studio

# SICOOB CREDIACIL

ASSOCIADO AO QUE HÁ DE MELHOR

Atividade: 0800 721 0996  
Deixar os recibos em mãos - 0800 840 0438



COOPERATIVA DE  
CRÉDITO DE LEME

MAIS DE **2000**  
AGÊNCIAS INTERLIGADAS  
NO BRASIL

Informações:

**(19) 3571-9899**

[www.sicoobcrediacil.com.br](http://www.sicoobcrediacil.com.br)

  
**SICOOB CREDIACIL**  
Cooperativa de Crédito

# Sicoob Crediacil

## associado a sua empresa

> Capital de Giro

> Financiamentos

> Antecipação de  
Recebíveis (cartão/cheques)

> Domicílio Bancário

> Emissão de Boletos

> Seguros / Consórcios



Informações: (19) **3571-9899**

[www.sicoobcrediacil.com.br](http://www.sicoobcrediacil.com.br)

Ouvidoria: 0800.725.0996 | Deficientes auditivos ou de fala: 0800.940.0458

 **SICOOB CREDIACIL**  
Cooperativa de Crédito

# Erros e acertos: Dicas para sua empresa se destacar nas redes sociais

A internet está ao alcance de todos e é uma ferramenta eficiente e barata para divulgar os micro e pequenos negócios. Estar em um ambiente digital, principalmente em páginas de relacionamento como Facebook, Twitter e Instagram, pode ser uma poderosa forma das empresas aparecerem, aproximar-se dos clientes e ainda conquistarem novos.

Bruno Caetano, diretor superintendente do Sebrae-SP diz que para um resultado eficiente na web é preciso ter alguém com tato e agilidade para postar conteúdo que desperte a atenção de quem navega pela internet e também precisa ter muito jogo de cintura para responder rapidamente críticas e reclamações. A empresa deve entrar de forma profissional, o contrário irá prejudicar sua imagem.

### Acertos e sucesso nas redes

- Antes de entrar nas redes sociais, conheça as ferramentas e o público que deseja se comunicar;
- Trace metas ligadas ao negócio e a essas mídias;
- Estabeleça a mesma identidade que já utiliza no "mundo off-line". É preciso ter coerência na comunicação. O estabelecimento é conservador. Ok! Siga essa mesma linguagem na web;
- O trabalho é contínuo, requer dedicação e atualização constante, tanto da forma quanto do conteúdo;
- Desperte a atenção do internauta. Ofereça conteúdo sobre o que a sua empresa vende e também sobre o universo que ela pertence, como bem-estar, viagens, gastronomia e vestuário;
- Destaque os lançamentos;
- Fale sobre tendências;
- Proponha enquetes e emita opiniões;
- Compartilhar vídeos que faça parte do universo do seu freguês;
- Desperte a vontade das pessoas interagirem. Abra espaço para que postem fotos e marquem o seu estabelecimento, por exemplo. Essa ação será vista pelos amigos do seu cliente e poderá tornar-se viral;
- Esteja preparado para receber críticas. Esse canal também funciona como SAC;
- Aceite as críticas. Elas são um excelente termômetro para medir a aceitação do seu produto.

### Erros. Atitudes para evitar e corrigir

- Falar mal da concorrência;
- Não ouvir o cliente;
- Deixar o perfil às moscas, sem atualização;
- Não acompanhar o que as outras empresas estão fazendo;
- Sair compartilhando ou respondendo questionamentos antes de entender a atmosfera da mensagem;
- Escrever qualquer coisa sem revisão;
- Bombardear os clientes apenas com informações institucionais e se autopromover o tempo todo;
- Deixar de observar como sua marca está repercutindo nas redes sociais;
- Transformar a fanpage do seu negócio em um gigante catálogo digital. É mais interessante uma loja que dá dicas de como se vestir do que aquela que só posta fotos da nova coleção, por exemplo;
- Comentar sobre política e religião;
- Ficar preso ao número de seguidores. Ter muita gente fora do público-alvo não vai trazer mais negócios à empresa;
- Misturar a página da empresa com a pessoal;
- Transformar o espaço em um bate boca aberto a todos. O aconselhado é sempre levar a reclamação ou discussão para uma conversa fechada por e-mail ou telefone.

Curta a página do Sebrae-SP no Facebook / Siga o Sebrae-SP no Twitter  
Atendimento ao cliente: 0800 570 0800 (ligação gratuita)



# Como administrar comentários negativos nas redes sociais

As redes sociais facilitam e derrubam barreiras na comunicação entre empresas e consumidores. É ótimo sabermos a opinião de nossos clientes, mas cuidado, não devemos nos atentar apenas aos elogios, as reclamações também devem ser respondidas, o ato de ignorar comentários negativos é um erro grave, pois muitas vezes é através deles que podemos melhorar nossa imagem e aumentar a credibilidade de nossa empresa. Veja algumas dicas:

## Leia e releia o comentário com atenção

Analise o problema relatado, qual a origem da reclamação e veja como consegue resolver e ajudar seu cliente. Evite responder o comentário caso os ânimos estiverem exaltados no momento, pense com calma antes de responder.

## Não demore

Na internet rapidez é fundamental, os usuários esperam praticidade. O ideal é não ultrapassar o tempo máximo de 1h para dar uma resposta.

## Nunca utilize caixas altas

Elas são sinal de elevação de voz. Procure demonstrar tranquilidade em suas respostas

## Tenha uma voz padrão.

Não permita que outros, sem o preparo, respondam pela marca.

## Não exclua o comentário

A menos que ele seja ofensivo, um comentário excluído pode significar omissão da empresa perante a resolução do problema e o ato de demonstrar não se importar com seus consumidores.

## Documente a mensagem

Tire um Print Screen, além de guardar a mensagem caso necessário, você pode deixá-la como referência para outros casos ou até auxiliar outras empresas a não cometerem o mesmo erro, servindo de exemplo.

## Simpatia é fundamental

Seja sempre atencioso, simpático e educado. Elabore bem sua resposta, e lembre-se que um comentário negativo é acompanhado por outros seguidores, essa também é uma chance de mostrar para eles a eficiência da sua empresa perante este tipo de situação.

## Reconheça o erro

Forneça a solução e peça desculpas. Resolver o questionamento de um cliente com atenção, demonstra o compromisso com a empresa no bom atendimento e também é uma boa oportunidade de reverter a situação e transformar um cliente insatisfeito em um fã da marca.



# 6 dicas para deixar a clientela mais feliz

*Saiba como atender melhor os consumidores e receber cada vez menos reclamações*

A satisfação do cliente em relação a um serviço ou produto tem que estar entre as prioridades das empresas. Ainda assim, muitas delas ainda têm dificuldades em deixar a clientela feliz. Foi pensando nisso que o executivo de marketing da When I Work, Sujan Patel, fez uma lista para o site da revista "Inc." com seis formas de melhorar o atendimento ao cliente. Confira:



## 1. Saiba medir a satisfação do consumidor

Não dá para melhorar algo que você não sabe medir, logo, saber o quão satisfeito o cliente está é muito importante. Existem várias formas de conseguir essa informação: fazer uma pesquisa de atendimento via serviço online ou no fim de ligações telefônicas entre clientes e empresa. Lembre-se que as pessoas que costumam responder essas pesquisas são as que têm opiniões fortes em relação ao serviço - seja para melhor ou pior. Esteja preparado para o tipo de feedback que você pode receber.

## 2. Seja o especialista

Os clientes escolhem o produto ou o serviço que você oferece por algum motivo. Portanto, entenda do assunto. Isso não significa que você precisa ficar o tempo todo reforçando a qualidade do que oferece, mas disponibilizando informações e dando suporte para o que os consumidores precisam.

## 3. Use a internet para melhorar o atendimento ao cliente

Os clientes odeiam ficar em ligações telefônicas nas quais são passados de um setor para o outro. For-

mas alternativas de suporte - como chats online pelo site ou as redes sociais - podem fazer toda a diferença na satisfação de quem a empresa atende.

## 4. Inclua a equipe

Faça questão de que toda a equipe esteja engajada em atender os clientes da empresa da melhor forma possível. Todos os funcionários têm a ver com o resultado que o consumidor recebe, lembre-os disso.

## 5. Crie metas

Uma forma de manter a equipe focada na missão de deixar os clientes felizes é tornar isso uma das metas da empresa. Isso pode ser feito com pequenas recompensas, desde uma vaga especial no estacionamento até um bônus salarial.

## 6. Acompanhe o desenvolvimento das medidas

Tão importante quanto identificar os problemas dos clientes, é acompanhar as queixas e fazer com que elas sejam resolvidas - e não se repitam. Esse é o tipo de atitude que deve ser regra, e não ocasional, dentro da empresa.

# Le PIZZAS

Forno a Lenha



Vários sabores de pizzas com preços promocionais

Aberto de segunda a domingo a partir das 18h até as 23h

Borda Recheada de catupiry grátis de 2ª a 5ª

Agora com 2 lojas para melhor atendê-lo!



Le 1

**DISK PIZZAS**

**3571-7713 ou 3571-4700**

Av. 29 de Agosto, 756 - Centro - Leme - SP



Le 2

**DISK PIZZAS e ESFIHAS**

**3571-7302 ou 3554-3547**

Rua Rafael de Barros, 07 - Centro - Leme - SP

Pizzas ½ a ½ será cobrado o preço maior.  
Reservamos o direito de recusar pedidos por falta de informações, etc...

Aceitamos cartões de crédito e débito:  
Levamos a máquina até você



**TODAS AS PIZZAS ACOMPANHAM MOLHO E ORÉGANO**

# Como se manter sempre motivado

*A desmotivação afeta tanto a vida pessoal quanto o trabalho*

Sucesso, prosperidade e crescimento profissional são os desejos de todo empreendedor. Mas como fazer para conquistá-los? A revista Inc separou algumas estratégias simples que podem ajudar os empresários a não perderem energia, alegria e força para empreender durante todo o ano.

Elas podem parecer um pouco clichês, mas, quando aplicadas, podem tornar o cotidiano mais leve e produtivo. E falta de tempo não é desculpa. Separe um horário na agenda para investir na sua própria motivação pessoal e profissional. Trace um plano, firme compromissos com você e siga-o à risca.

Mente sã, corpo são. Pensamentos positivos trazem benefícios para a saúde física. A recíproca também é verdadeira. Portanto, aposte em uma alimentação balanceada e na prática de atividades físicas sempre que tiver um tempinho na agenda.

Afaste-se de pessoas negativas. Invejosos estão sempre de plantão, e a melhor coisa é manter suas ideias, sucessos e descobertas distantes deles.

Motive as pessoas ao seu redor. Positividade é contagiante e pode tornar sua equipe mais unida e preparada na hora de enfrentar dificuldades.

Não se atenha tanto aos seus objetivos. Ao longo dos meses, as prioridades podem mudar. Seja flexível e não se apegue tanto a antigas ideias. Além disso, não se esqueça de arcar com as responsabilidades de suas ações.

Lembre-se das suas origens. Visitar uma casa antiga ou passar perto da escola que frequentava quando criança são ações que podem despertar lembranças importantes, fazendo com que você se lembre do caminho que percorreu para chegar até aqui.

Não seja tão perfeccionista. Não há dúvidas de que querer que tudo saia perfeito é o que todo empresário deve ter em mente antes de iniciar qualquer projeto. Mas, como tudo na vida, o perfeccionismo em excesso atrapalha e faz com que a satisfação nunca seja alcançada. Aposte na excelência, e não no inatingível.

Celebre seus erros. Não lembramos direito quantas notas boas já tiramos em nossa carreira escolar, mas daquele(s) zero(s) não esquecemos tão facilmente. É lá no fundo do poço que aprendemos as maiores lições. Saiba extrair o melhor de todas as situações, inclusive e principalmente das piores. E também não se deixe acomodar com o sucesso.

Pense antes de falar. A máxima diz: não é por acaso que temos dois ouvidos e uma boca.

Incluir e praticar essas dicas no dia a dia pode aumentar a produtividade e a satisfação pessoal e atrair coisas boas para o negócio. Todo o resto, com o suor do trabalho diário, pode ser alcançado.

Fonte: Site Pequenas Empresas & Grandes Negócios



# 3 passos para começar a mudar seu nível de estresse

Por Christian Barbosa para a Exame.com

Em uma pesquisa recente (fev/2015), 47% das mulheres falaram que ter tempo livre é um luxo, 42% priorizam a vida profissional em detrimento a vida pessoal, fora todas as outras questões que não afetam apenas as mulheres, mas os homens também.

Eu ainda não tenho um dado oficial sobre isso que irei comentar, mas em tempos de vacas magras, crises econômicas e riscos de demissão o volume de trabalho, estresse e a falta de tempo sempre aumentam. É como se fosse uma defesa natural da nossa mente, que trabalhando mais, estamos mais seguros e imunes a demissão. Em algumas empresas isso pode ser realmente verdade, mas não podemos generalizar.

Tanto homens como mulheres acabam sentindo a pressão em tempos difíceis. Se você está sentindo o estresse aumentar, já passou do momento de você começar algo para melhorar seu nível de equilíbrio. Claro que esse assunto é profundo e exige muito conteúdo, mas se eu pudesse dar 3 dicas para alguém começar a pensar sobre isso, elas seriam essas:

1 – Limite sua agenda – Por mais simples que possa parecer, se você não colocar um limite do tempo que fica no escritório, vai rapidamente perder o controle e quando se der conta vai estar trabalhando mais do que deveria. Nunca esqueça que não é trabalhando mais que faz você mais produtivo.

2 – Ache e exercite seus hobbies – Eu insisto nesse pequeno detalhe, pois quando estamos estressados e improdutivos, o que ajuda a mudar esse quadro são esses pequenos momentos que temos com nós mesmos. Pode ser qualquer coisa. Eu jogo tênis, assisto séries e faço massagem. É a minha Tríade do equilíbrio, crie uma para você também e abuse dela durante a semana.

3 – Faça antes de virar urgente – A urgência e a correria são os vícios do mundo. Quando você começa a administrar melhor seu tempo você não deixa a coisa importante entrar na esfera do urgente. Antecipar é a chave, simples assim.

**Não deixe ficar com alto nível de estresse para começar a pensar em qualidade de vida.**



**L.L.**  
**Bolos e Salgados**

**Lucas e Luciana**  
**Bolos e Salgados**

**Salgados a pronta entrega**

**3554.3673**  
**99202.0148**  
**98102.9870**

**Horário de atendimento:**  
**das 7hs. às 18hs.**  
**de Segunda a Sábado**

**e-mail: llbolosesalgados@gmail.com**

**Rua Ernesto Gatto, 67 - centro - Leme - SP**

servprint3554-4034

# O inverno está chegando, quais cuidados tomar com nossa saúde?

Colaboração:  
Dr. Jorge Luiz Bison / presidente  
Unimed Araras  
Médico Pediatra / Neonatologista

Com a chegada do frio temos a baixa umidade do ar e mudanças bruscas de temperatura que se tornaram frequentes nos anos anteriores. Confira algumas dúvidas respondidas e passe por este período com mais tranquilidade.

### Quais são as doenças respiratórias mais frequentes nesta época?

Durante a estação mais fria do ano, é constante o surgimento de infecções de ouvidos e gargantas, resfriados, gripes, bronquite, rinite, sinusites e asma, entre outros problemas de saúde que acometem as pessoas. A maioria acontece devido, principalmente, às variações climáticas, o tempo seco e ao aumento da poluição nas cidades.

### Algumas dicas para evitar problemas de saúde no inverno:

1. Evite ambientes fechados e/ou com muitas pessoas. Se isso não for possível, abra portas e janelas para melhorar a ventilação;
2. Em caso de contágio, não se medicar sem antes consultar um médico que possa indicar medicamento e dosagem adequados;
3. Mantenha o ambiente limpo e arejado;
4. Beba bastante líquido;
5. Consuma alimentos ricos em vitamina C, como limão, laranja e acerola;
6. Lave as mãos com frequência;
7. Evite fumar e conviver com fumantes;
8. Previna-se: tomar vacinas contra a gripe e a pneumonia evitam complicações.
9. Não use carpetes e cortinas no quarto de pessoas alérgicas, pois eles favorecem o aparecimento de ácaros.

### Fazer exercícios físicos ajuda a fortalecer o sistema imunológico?

Há algumas coisas que parecem



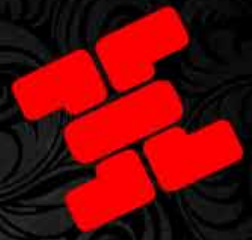
nos proteger de resfriados e gripe, uma dessas é o exercício moderado e consistente. Vários estudos mostraram que exercícios recreativos causaram menos ocorrências de resfriados. Exercício moderado tem sido associado a uma resposta do

sistema imunológico aumentando a produção de macrófagos, as células que atacam as bactérias. Acredita-se que o exercício regular e consistente pode levar a benefícios substanciais na saúde do sistema imunológico em longo prazo.

### Cuidados especiais, para crianças e bebês, a serem tomados no inverno

1. Não levar os filhos com resfriado para a escola ou creche, pois além do repouso necessário para a recuperação, será evitado que a criança transmita o vírus para as outras crianças;
2. Evitar que pessoas com gripes ou resfriados fiquem em contato direto com os seus filhos pequenos, dentro da sua própria casa. Caso os pais ou irmãos maiores estejam com resfriado, é recomendado o uso de máscaras comuns (vendidas em farmácias) quando estão perto destas crianças, especialmente, se for um bebê;
3. Evitar sair de casa com bebês com menos de quatro meses de idade para lugares com aglomerações de pessoas. Nessa idade, as defesas do organismo ainda não estão desenvolvidas, sendo muito mais propenso contrair doenças com mais complicações;
4. Manter a vacinação adequada e em dia;
5. Fazer o aleitamento materno que, além de ser o alimento ideal para os bebês até o sexto mês de vida, transmite anticorpos da mãe que os protegerão de um grande número de doenças;
6. Manter a casa e principalmente o quarto das crianças arejado e limpo. É importante não ter nada que possa acumular pó, pois os ácaros (grandes causadores de alergias respiratórias) costumam se fixar em objetos como bichinhos de pelúcia, tapetes, cortinas, protetor de berço, mosquiteiro, almofadas, caixas de brinquedos, entre outros;
7. Manter os animais de estimação no quintal;
8. Não fumar e não permitir que fumem dentro da sua casa, em nenhum cômodo, pois a fumaça de cigarros irrita as vias respiratórias;
9. Consultar sempre um pediatra e procurar evitar de ir ao Pronto Socorro com o seu filho sem necessidade, pois neste local ele poderá ficar ao lado de outras crianças que podem estar com doenças contagiosas graves;
10. Nesta época de clima mais seco, deve-se umidificar os ambientes nos quais o seu filho passa maior tempo, para amenizar possíveis irritações de pele e mucosas.

# Elo 29



## Bolsas e Acessórios

**Bolsas - Malas - Mochilas - Bijuterias**



**Av. 29 de Agosto, 596 - Centro - Leme/SP - 13610-210**

**Telefone: (19) 3554-3284 - [www.elo29.com](http://www.elo29.com)**



**Curta nossa fan page: [facebook.com/elo29bolsas](https://facebook.com/elo29bolsas)**

# SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS PARA SUA EMPRESA

*Venda e Assistência Técnica Personalizada*

- *Informática*
- *Telecomunicações*
- *Relógios de Ponto*
- *Sistemas de Segurança (CFTV e Alarmes)*
- *Software de Gestão Empresarial - TCCOM*

**VIACONECT**  
*Tecnologia*



**SERVIÇOS  
ESPECIAIS**

- ✓ Cabeamento Estruturado
- ✓ Infraestrutura de Redes
- ✓ Redes Ópticas
- ✓ Data Centers
- ✓ Fusão de Cabo Óptico
- ✓ Certificação de Redes
- ✓ Venda e Instalação de Racks
- ✓ Consultoria em Contas Telefônicas



**[19] 3573 7080**

contato@viaconnect.com | [www.viaconnect.com](http://www.viaconnect.com)  
Rua General Osório, 180 - Centro | Leme | SP