



*Cinco mensagens de filmes
inspiradores para ter um
2015 vibrante*

(pág 04)

*Bom para o lojista e melhor
ainda para o consumidor!*

(pág 06)

*10 dicas para atender bem
os clientes difíceis*

(pág 08)

*Atender bem é obrigação.
E bom negócio*

(pág 09)

*Segurança nas Compras de Natal
para o Comerciante e Consumidor*

(pág 10)



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



A MELHOR INFRA-ESTRUTURA
PARA O SEU EVENTO

Transforme seu momento especial em
um acontecimento inesquecível.

www.espacojardinsleme.com.br • 19 9909-1200 • 19 3053-2887
Rua José Massucatto, nº 870 • Cidade Jardim • Leme - SP

estudioarteiro.com.br

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



Curta nossa fan page: facebook.com/elo29bolsas

Cinco mensagens de inspiração para ter um 2015 vibrante

O fim do ano é sempre uma época de reflexão, revisão dos planos e planejamento para o futuro. Para Faisal Hoque, fundador e CEO da BTM Corporation do Instituto BTM, os filmes são uma grande fonte de entusiasmo. Abaixo, uma lista com cinco lições inspiradoras elaboradas pelo CEO que podem ajudar você a ganhar entusiasmo para começar bem 2015.

1. Acredite no seu “balanço” interno

“Sim... Dentro de cada um de nós há um balanço interno... Algo com o qual a gente já nasceu pronto... Algo que é nosso e só nosso, ninguém mais tem.” –*Legend of Bagger Vance*

A Lenda de Bagger Vance é um filme de 2000 dirigido por Robert Redford, baseado em um livro homônimo de 1995 de Steven Pressfield. O Bhagavad Gita—um epílogo hindu sobre a jornada mística da vida inspirou o romance de Pressfield.

2. Proteja o seu sonho

“Hey, não deixe ninguém jamais dizer que você não pode fazer alguma coisa. Nem mesmo eu, está bem? Se você tem um sonho, você tem que protegê-lo! Se as pessoas não conseguem fazer as coisas, elas vão querer convencer você de que você também não consegue. Se você quer alguma coisa, trabalhe para consegui-la. Ponto!”.

A Procura da Felicidade é um drama autobiográfico de 2006 baseado na

vida de Chris Gardner depois de um ano de luta como sem-teto. Dirigido por Gabriele Muccino, o filme tem Will Smith estrelando como Gardner, um vendedor sem teto que se torna um bem-sucedido corretor do mercado de ações.

3. A esperança é algo bom

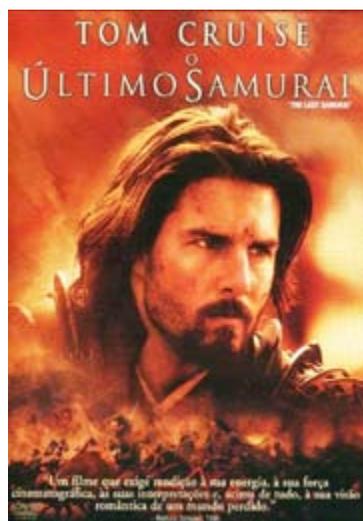
“Lembre-se, Red. A esperança é uma coisa boa, talvez uma das melhores coisas e uma coisa que é boa jamais morre. Você pode se manter ocupado vivendo ou morrendo.” – *Um Sonho de Liberdade*

Um Sonho de Liberdade é um filme de 1994 sobre um banqueiro acusado de duplo homicídio nos anos 1940 e o começo de sua pena em uma prisão chamada Shawshank. Lá ele se torna amigo de um prisioneiro mais velho chamado Red. Durante o período na prisão, Dufresne se torna admirado por outros colegas pela sua moral e seu espírito inquieto.

4. Tenha foco e seja paciente

“Os mais fortes são aqueles que entendem o verdadeiro sentido da palavra paciência. Paciência significa entender as próprias limitações. Eu não sou tão forte quanto eu poderia ser, mas eu tenho um longo conhecimento acumulado sobre como ser paciente. E se os meus descendentes desejam ser como eu, eles devem estudar a paciência.” – *Shogun Toshogu*

O Último Samurai é um conto de ficção sobre um veterano da guerra civil



dos Estados Unidos que viaja ao Japão como um militar mercenário e assiste à queda do governo de Shogun e à restauração do regime imperial em 1868.

5. Acredite na sua história

“Eu estava desistindo. E eu teria desistido se uma voz não tivesse se feito ouvir no meu coração. Essa voz disse: eu não vou morrer. Eu me recuso a isso. Eu vou conseguir sobreviver a esse pesadelo. Eu vou superar esses problemas, por maiores que eles sejam. Eu sobrevivi até aqui, milagrosamente. Agora eu vou transformar os milagres na minha rotina. Cada dia vivido será maravilhoso. Eu vou me empenhar o máximo necessário. Sim, enquanto Deus estiver comigo, eu não vou morrer. Amém.” – *Yann Martel, As Aventuras de Pi*



As Aventuras de Pi é um filme de 2012 baseado no romance de 2001 de Yann Martel que tem o mesmo nome. É um filme sobre um menino de 16 anos chamado Piscine Molitor “Pi” Patel, que sofre um naufrágio em que sua família morre. Ele fica perdido no Oceano Pacífico em um barco salva-vidas com um tigre de Bengala chamado Richard Parker. Ela explora as questões da espiritualidade e praticidade.

Fonte: <http://revistapegn.globo.com/Como-comecar/noticia/2014/11/5-mensagens-de-inspiracao-para-ter-um-2015-vibrante.html>



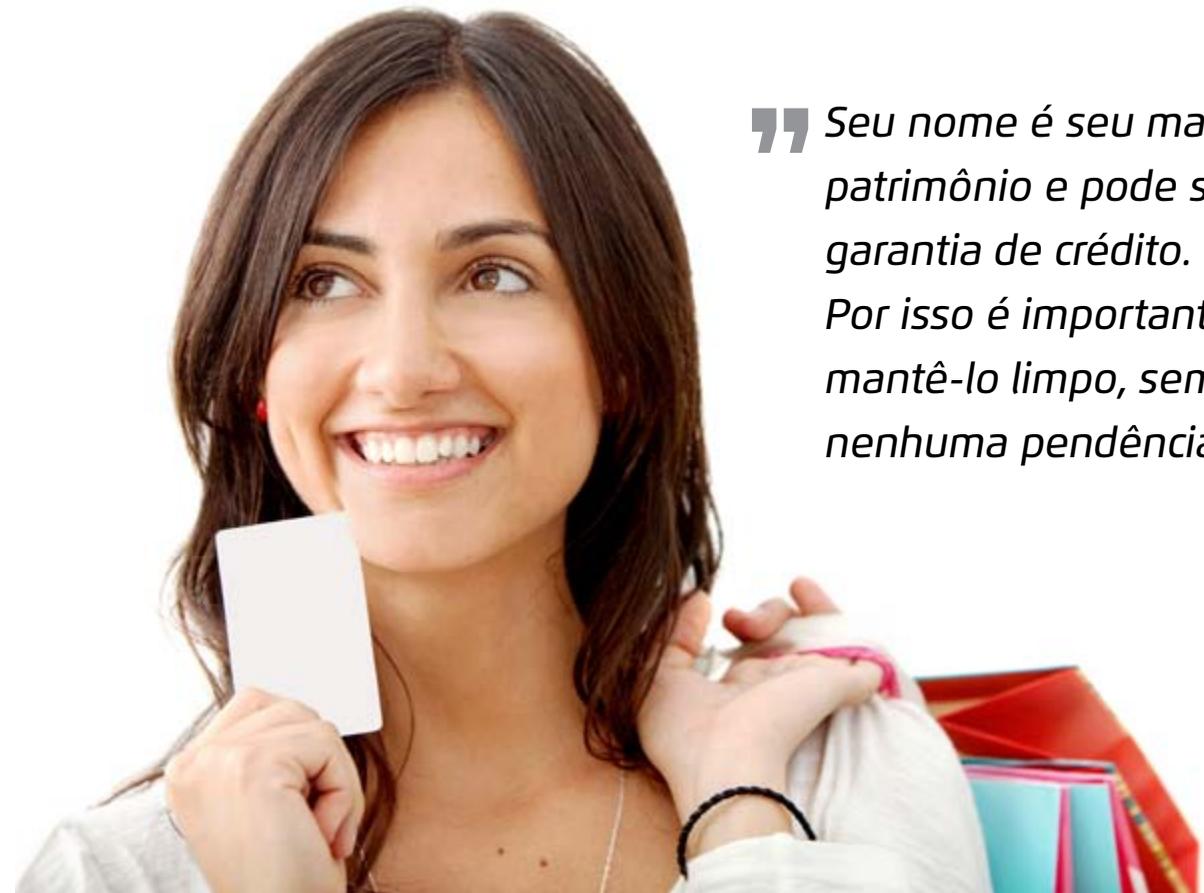
Vitrine Brasil

Av. 29 de Agosto, 475 - Tel.: 3554-7038 / 3571-6348



Gisele Marta Vitrine Brasil

Bom para o lojista e melhor ainda para o consumidor!



” *Seu nome é seu maior patrimônio e pode ser garantia de crédito. Por isso é importante mantê-lo limpo, sem nenhuma pendência*

Crédito é a representação de uma relação de confiança, e isso significa que sua concessão ao consumidor depende de vários fatores, objetivos e subjetivos.

Não há lei que determine a obrigatoriedade da concessão de crédito e, por isso, na tomada de decisão por parte do lojista são avaliados diversos critérios, dentre eles: confiança e boa fama do comprador e, como garantia, muitas vezes o que prevalece é a inexistência de pendências anteriores no SCPC, por exemplo.

Cada empresa tem suas próprias regras para conceder ou não crédito. Muitos estabelecimentos optam por trabalhar apenas com pagamento em dinheiro e não aceitam cartões e cheques, enquanto outros aceitam, mas com condições e critérios específicos.

Lembre-se: Crédito é um benefício e não um direito.

Em contrapartida, o lojista deve ter muita cautela no momento de recusar o crédito, sem expor o consumidor a nenhuma situação constrangedora e informar o motivo e critério não atendido pelo cliente perante a política de concessão de crédito da empresa.

Portanto, preserve seu maior patrimônio, que é o seu nome, pois ele pode ser uma garantia de crédito.

Aproveite o 13º e negocie suas dívidas, consulte seu nome do SCPC no balcão da Acil (é necessário trazer documentos CPF e RG originais) ou em nosso site www.acileme.com.br (menu utilidades, consulta de débito)

→ Com relação à informação dos preços dos produtos, estes devem se apresentar de forma clara e ostensiva, não deixando dúvidas ao consumidor. Assim, o comerciante deve apresentar tanto o preço à vista, e se houver opção de parcelamento, deve estar visível ao consumidor informações como: número e valor das prestações, a taxa de juros e demais encargos ou acréscimos, além do valor total a ser pago com o financiamento.

Reinauguração da Embaleme traz muitas novidades para este final de ano

A loja que já é tradicional em nossa cidade e atua no mercado desde 1995, agora possui estacionamento próprio, para comodidade de seus clientes, além disso, passou por diversas melhorias estruturais e em sua fachada.

Para comemorar mais esta conquista e a proximidade dos seus 20 anos de fundação, a Embaleme recepcionou seus clientes com a Promoção “Embaleme de Cara Nova”, que foi realizada de 21 a 29 de novembro e ofereceu promoções especiais e sorteios de cestas de natal recheadas com produtos Embaleme.

Faça uma visita e surpreenda-se com as novidades.



A Equipe Embaleme espera por você!



Nova Fachada, melhorias na estrutura interna e estacionamento próprio para atender melhor os clientes.



R. Padre Julião, 1312 - Centro - Leme / SP - (19) 3571-3311 - www.embaleme.com.br - facebook: Embaleme Festas e Embalagens

Dez dicas para atender bem os clientes difíceis

<http://revistapegn.globo.com>

1 Acima de tudo, ouça
Não interrompa o cliente enquanto ele está reclamando, muito menos discuta com ele. Deixe-o falar mesmo que ele esteja enganado ou que você saiba o que ele dirá a seguir. Enquanto escuta, aproveite para entrar em sintonia com o consumidor.

2 Pratique a empatia
Coloque-se no lugar de quem está reclamando e demonstre que você entende sua situação – isso acalmará os ânimos. Se o atendente der sinais verbais de que concorda com o cliente, ele se sentirá mais compreendido.

3 Baixe o tom de voz
Se o cliente levantar a voz, comece a falar mais devagar e em um tom mais baixo. Essa atitude se refletirá nele e o ajudará a se acalmar. Quando o atendente aborda a situação com calma e clareza, a raiva geralmente se dissipa.

4 Finja que estão olhando
Faça de conta que não está falando com uma pessoa apenas, e sim com uma plateia. Essa mudança de perspectiva serve como um amortecedor emocional para clientes verbalmente abusivos – e permite pensar com clareza antes de responder.

5 Saiba quando desistir
Se perceber que a conversa vai levar horas e render uma bela dor de cabeça ou menções negativas à empresa, desista. É melhor ceder e favorecer o consumidor. Assim, o atendente ganhará tempo para dedicar aos demais clientes que esperam atendimento.



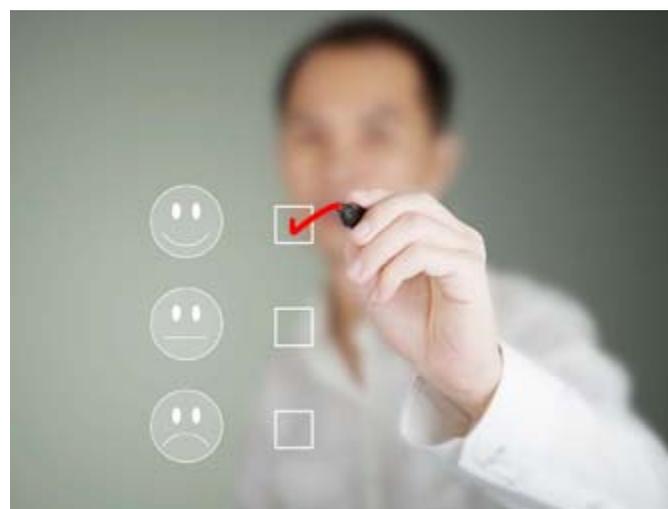
Não se enerve
6 Respire fundo se o cliente baixar o nível e desrespeitar o interlocutor. Continue falando calmamente, como se não estivesse sendo ofendido. Responder no mesmo tom não resolverá o problema e levará a discussão a uma escalada desagradável.

Nunca leva para o pessoal
7 Mantenha o assunto discutido em mente e nunca leve críticas para o lado pessoal. Se o cliente fizer isso, manobre a conversa de volta ao tema, explique como pode resolver a situação e ignore comentários pessoais.

Seja humano
8 Todo mundo tem dias ruins: o cliente pode estar mal humorado porque brigou com alguém querido, ficou parado no trânsito ou está tendo um dia azarado. Tente melhorar a situação adotando um tom de voz calmo e agradável.

Cumpra compromissos
9 Se prometeu ligar de volta, ligue – mesmo se ainda não tiver uma resposta. Dessa maneira, o consumidor saberá que a empresa não está jogando o problema para debaixo do tapete, e sim analisando sua reclamação.

10 Explique o próximo passo
Ao final da ligação, esclareça ao cliente o que ele deve esperar dali para a frente – e cumpra o que prometeu. Registre a chamada telefônica para que o atendente possa estar preparado para a próxima interação com o cliente insatisfeito.



Atender bem é obrigação. E bom negócio

Cliente insatisfeito é um problema maior do que parece. Além de desistir da sua empresa, ele migra para o concorrente, tende a falar mal do seu negócio (com a voz amplificada pelas redes sociais) e pode até recorrer a órgãos de defesa do consumidor. Portanto, suprir as necessidades e os desejos dele com produto de qualidade é imperativo. Mas sem um bom atendimento, o esforço para conquistá-lo corre sério risco de cair por terra. Posto isso, fica claro que dar atenção total a essa questão nunca é demais.

É ponto pacífico que todo cliente quer se sentir especial. E se a primeira impressão é a que fica, ela tem de ser, no mínimo, positiva. Contudo, não adianta acertar nesse momento e descuidar-se quando o cliente retornar. A excelência deve se tornar uma constante.

Quem atende precisa estar bem treinado, mas não pode agir de ma-

neira mecânica, apenas repetindo procedimentos. Lembre-se: o cliente quer se sentir único. Educação, simpatia, cordialidade, boa vontade e conhecimento do que que é oferecido são pontos fundamentais. Porém, estar por dentro das características do produto ou serviço não significa assumir postura arrogante e desdenhar do consumidor como se ele fosse ignorante no assunto. As informações devem ser passadas de forma simples e direta, sem uso de termos que confundam ou inibam o interlocutor. Nunca menospreze o cliente achando que ele não pode pagar.

Passar a impressão de que quer se livrar logo do consumidor ou jogá-lo de um lado para outro da empresa são atitudes totalmente reprováveis (isso vale também para o pós-venda). Mostre rapidez, pois nenhum cliente tolera perder tempo.

A aparência de quem atende também merece cuidados. Ninguém gos-

ta de ser recebido por uma pessoa mal vestida, suada, com cheiro de cigarro ou mascando chiclete. Desleixo jamais. O atendente representa a empresa e contribui decisivamente para a imagem do negócio.

O espaço físico e o ambiente devem ser agradáveis. Loja suja e desarrumada, assim como funcionários de cara amarrada são um tiro no pé.

Saiba ouvir. Sugestões são bem-vindas e reclamações não podem ficar sem solução.

O bom atendimento é mais do que uma obrigação, é um bom negócio, que pode representar seu diferencial. Não se esqueça disso.

Ivan Hussni -
Diretor técnico
do Sebrae-SP

Gold Joalheria

Sua aliança com o modelo e o preço que você sempre sonhou

Compramos joias, relógios de ouro e brilhantes, joias quebradas (pago à vista em dinheiro)

Fazemos alianças em ouro 18K, cobrimos qualquer orçamento.

Alianças em ouro a partir de **R\$ 390,00**

Loja 01 - Leme: Av. 29 de Agosto, 553 - Centro (Em frente à Câmara Municipal)
(19) 3554-6326 - 99213-5305 (Claro) - 98264-7777 (Tim) - 99834-5754 (Vivo)
Loja 02 - Araras: R. José Bonifácio, 670 - Centro (19) 3541-7725

Foto Ilustrativa

Segurança nas Compras de Natal para o Comerciante e Consumidor

Consumidor:

- Não mostre dinheiro em público: prefira sempre cartões de crédito. Se o dinheiro for a única opção, fracione os saques;
- Evite sacolas à vista no carro: nem vidros com película escondem pacotes nos bancos;
- Não use celular enquanto estiver caminhando. Se não puder entrar em uma loja, pare, encoste em uma parede e fique atento ao movimento. O celular está entre os objetos mais furtados e por causar falta de atenção deixa a vítima mais vulnerável;
- Fones de ouvido também, além de desviar a atenção, a música impede que o pedestre perceba a aproximação de alguém que está fora do seu campo de visão;
- Programe-se com antecedência: tente não deixar todas as compras para o mesmo dia. Pessoas com muitas sacolas chamam mais atenção;
- Companhia: se possível, não vá às compras desacompanhado. A dica é fundamental para os idosos, mais vulneráveis no caso de uma abordagem;
- Bolsa e mochilas: devem ser carregadas na parte da frente, e nunca atrás.
- Procure não realizar o mesmo percurso até a loja;
- Evite andar por locais mal iluminados;



Comerciantes e Comercários:

- Evite instalar a caixa registradora próximo à porta que dá acesso à rua;
- Evite manter uma quantidade elevada de dinheiro na loja;
- Procure pagar seus funcionários por meio de estabelecimentos bancários;
- Acione os dispositivos de segurança de sua loja como câmeras, cercas de segurança, alarmes e sensores de presença;
- Mantenha a fachada da loja iluminada durante a noite;
- Troque telefones e informações com as lojas vizinhas, criando uma rede mútua de apoio.

Horário Especial do Comércio para as Compras de Natal - Dezembro 2014

05/12 - das 09h às 22h	19/12 - das 09h às 22h
06/12 - das 09h às 18h	20/12 - das 09h às 18h
07/12 - fechado	21/12 - das 09h às 15h
08/12 - das 09h às 22h	22/12 - das 09h às 22h
09/12 - das 09h às 22h	23/12 - das 09h às 22h
10/12 - das 09h às 22h	24/12 - das 09h às 17h
11/12 - das 09h às 22h	25/12 - fechado
12/12 - das 09h às 22h	26/12 - das 12h às 18h
13/12 - das 09h às 18h	27/12 - das 09h às 14h
14/12 - fechado	28/12 - fechado
15/12 - das 09h às 22h	29/12 - das 09h às 18h
16/12 - das 09h às 22h	30/12 - das 09h às 18h
17/12 - das 09h às 22h	31/12 - das 08h às 12h
18/12 - das 09h às 22h	



Vivace

FASHION

ÓTIMA OPORTUNIDADE! AV. 07 DE SETEMBRO – ESTRADA ORLANDO LEME FRANCO BAIRRO EM CRESCIMENTO

Alto da Boa Vista - Saída para o Taquari - Lotes 13,14 e 15 da quadra J Lotes 15,16,18,19,(20 e 21) da quadra K de 250 metros a 652,20 m²

VENDAS DE APARTAMENTO VIVENDA DO BOSQUE (67 m²) E ECO PARK RESIDENCIAL (107 m²) **MAIS INFORMAÇÕES: 3554-8548 / anfecam@iq.com.br**



KHELP

EQUUS
JEAN STYLE

LOVE
AUTHENTIC JEANS

Abercrombie & Fitch
TRADEMARK SINCE 1892

ilicito

DyTop

cobra d'agua

HOLLISTER
CALIFORNIA

ARROW
USA-1851

BREDA

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

Vivace Fashion



BOBKIDS

Alegria para completar sua festa

Buffet Infantil

Estrutura

400 m² de estrutura
Amplio salão Climatizado
Acesso para Cadeirantes
Segurança
Camarim
AirPlay
Cama Elástica
XBox Kinect

Tombo Legal
Kid Play (Brinquedão)
Parede de Escalada
Recepcionista
Recreador Infantil
Garçom
Equipe de Cozinha
Arvorismo Indoor

Reservas

19 3554 2680 / 19 3053 2627

Vivo: 9 9149 6588

Vivo: 9 9366 0406

