



LOVATINHO

Expresso

INFORMATIVO TRANSLOVATO

Ano I - Edição 03 - Novembro/Dezembro de 2001

Editorial

Estamos numa era muito competitiva, onde treinamento, qualidade e informação são fundamentais para o sucesso de qualquer empresa.



Neste ano o investimento foi superior ao estimado, pois sabemos que precisamos destas armas para sermos competitivos num mercado cada vez mais exigente. Para tanto foram desenvolvidos o Manual de Normas e Procedimentos e o Manual do Agente, já devidamente implantados em todas as nossas unidades, onde o treinamento é constante. Este é o grande trunfo que possuímos em busca da excelência nos serviços prestados.

Nestes treinamentos o destaque tem sido a total interatividade. São as pessoas envolvidas com uma determinada tarefa no seu dia-a-dia que opinam e apontam os melhores caminhos para executar estas atividades. É desta forma que buscamos preparar as pessoas, aperfeiçoando as suas próprias rotinas. O difícil não é saber o que fazer, mas sim fazer acontecer.

Mas para encantar nosso cliente é preciso mais do que isso. É cada vez maior a exigência pela qualidade da informação. Nos últimos anos o processo de informação sofreu uma verdadeira revolução, onde velhos paradigmas tiveram de ser revistos. Foi necessário desenvolver um sistema mais preciso, confiável e seguro para o acompanhamento das operações e posterior informação ao cliente.

Precisamos ter convicção, não esquecendo que temos que fazer a conversão para os nossos objetivos. O segredo de tudo isso está no comprometimento de todos.

Carlos Albuquerque

Gerente Nacional de Operações

Convenção de gerências

Nos dias 20, 21 e 22 de setembro de 2001, realizou-se em Caxias do Sul, a convenção da Transportes Translovato Ltda., no aprazível Bela Vista Parque Hotel, em Ana Rech.

Estavam presentes todos os gerentes de unidades, gerentes regionais, assim como gerentes, supervisores e encarregados administrativo, financeiro e operacional da Matriz e os respectivos Diretores da empresa.

A abertura foi feita pelos Diretores Srs. Neri Carlos Lovato e Claudemir J. O. Groff, que além de saudarem a todos os presentes, apresentaram o cronograma. As atividades iniciaram-se pela revisão do Manual e Normas de Procedimentos e Manual do Agente, e prosseguiram com a explanação de cada departamento. Foi aberto espaço para cada gerente colocar os seus principais assuntos e discutilos ao final do dia.

No segundo dia, foram discutidas as áreas operacional e comercial, com apresentação das Normas de Procedimentos específicos, onde foram anunciadas novas linhas, proporcionando maior negociação. Aliás, reivindicação efetuada pelo setor comercial que a diretoria acolheu. Novas formas de negócio, novas possibilidades de negociação foram assuntos para concluir o dia.

No terceiro dia, a área de qualidade apresentou as suas Normas de Procedimentos internos, detalhando todas as fases de nosso programa de qualidade total.

Foram três dias onde procuramos integrar todas as unidades Translovato. Lançar e receber desafios. Criticarmos e sermos criticados no sentido construtivo. A Translovato é uma verdadeira equipe e todos saíram da convenção com este espírito fortalecido.





A realidade do nosso tempo

Anualmente, no Brasil, o mercado tem que "dançar de acordo com a música". Isto significa estar preparado para enfrentar a voracidade tributária, a conjuntura econômica, as taxas de juros, a taxa do dólar, as oscilações da bolsa de valores, enfim, o empresário, como num jogo de vídeo game, vai enfrentando os vilões e tentando manter-se vivo. Só que, na ficção, ele tem um determinado número de vidas para arriscar, porém, na vida real, a sua "vida" é única. Não há como arriscar. Não agiu corretamente, é morte certa.

Nos tempos de hoje, o empresário já não pode contar somente consigo próprio para dirigir e coordenar toda a sua estrutura empresarial. A participação de cada um dos colaboradores é vital para a sua sobrevivência. Cada um de nós deve ter em mente que somos os empresários de nossas tarefas, procurando minimizar custos, aumentar produtividade, evitar desperdícios. Cada um deve cumprir a sua parte para que o todo possa sobreviver. Deveremos estar

prontos para mudanças, aceitando novos desafios. Devemos procurar superar nossos obstáculos, vencendo a si próprio. Esqueçamos o passado, ele passou, serviu-lhe de experiência. Pense e planeje seu futuro. Aprenda a planejar. É hora de parar de reclamar e agir, sair do casulo. Dê o show que todos querem ver, que seu cliente quer ter. Todos nós temos condições. O palco está montado e os recursos estão disponíveis. Você é o personagem central de sua peça. Escreva seu roteiro e colha os aplausos. Nunca deixe de conhecer o desconhecido, pois o mesmo pode revelar-nos coisas incríveis, maravilhosas e inesquecíveis. Cada um de nós é importantíssimo dentro de nossa estrutura. Agindo e pensando desta forma, estaremos muito mais do que respeitando a casa que nos recebeu de braços abertos, evoluindo como profissionais e seres humanos.

Luiz Paulo Bendl – Gerente Controller
(alguns conceitos extraídos da palestra proferida pelo Professor Marins, em Caxias do Sul, em data de 24/outubro/01)

LOVATO *Notícias*

⇒ Informamos o novo endereço da nossa filial Porto Alegre: Av. Plínio Kroeff, 1350, bairro Rubem Berta, Porto Alegre/RS - fone: 51-3340-3800. Agora localizada no Porto Seco, conta com amplas e modernas instalações. Aguarde a reportagem na próxima edição.

⇒ Comunicamos a contratação do Sr. Jari Nogueira Filho, que atuará como Gerente Regional para o Estado de São Paulo. Desejamos boas vindas.

⇒ Estamos em novo endereço na cidade de Rio do Sul/SC: Arthur Siewert, 70. O fone é (47) 521-8880.

⇒ Mudança também na agência de Florianópolis/SC. Passamos a atender no seguinte endereço: Rua Francisco Pedro Machado, 333 – São José/SC, fone: (48) 343-8614.

⇒ Visando maior segurança no tráfego dos nossos veículos, adquirimos mais

dez rastreadores para carga via satélite.

⇒ Em reunião realizada no dia 28 de setembro, em Caxias do Sul, foram definidos novos parâmetros para a consolidação da parceria entre a Transportes Translovato e a Patrus Transportes Urgentes, de Belo Horizonte. O objetivo é fortalecer a parceria e ampliar o atendimento no Estado de Minas Gerais, para cargas oriundas do sul.

⇒ A Translovato padronizou seus serviços terceirizados. A partir de agora todos os contratados usarão uniformes para melhor identificação da empresa.

⇒ A filial Curitiba está ampliando as suas instalações. Em breve estaremos em novo prédio, triplicando nossa capacidade de operações, oferecendo melhores condições de atendimento aos nossos clientes e colaboradores.

Treinamento comercial no Paraná

Foi realizado no mês de setembro, mais um treinamento comercial no Estado do Paraná, ministrado pelo Diretor Comercial/Operacional da Translovato, Sr. Claudemir Groff. O treinamento contou com a presença de vários agentes do Paraná, gerência da centralizadora Curitiba, Sr. João Minato, e demais colegas. Os assuntos abordados foram: abertura de novos clientes, volume de carga para o final de ano e novas áreas de atuação. Foram também discutidas as dificuldades encontradas para obtermos maior satisfação com os clientes, mantendo a rentabilidade. O encontro foi marcado pela serenidade de todos, que se comprometeram para o sucesso, afinal a Translovato somos todos nós!

SAC - Serviço de Atendimento ao Cliente

Dispomos do serviço de SAC, composto por equipes treinadas e qualificadas para atender a todas as solicitações, de forma diferenciada e personalizada. Este é um serviço mundialmente consagrado e a Translovato não se permitiria ficar à margem de um serviço vital às suas relações comerciais. Os treinamentos são constantes, pois precisamos estar atentos às novas tecnologias que o mercado oferece, tendo sempre o cliente como a razão de nossa existência.

Centrais de Atendimento:

Caxias do Sul: (54) 227-2777

Porto Alegre: (51) 3340-3800

Blumenau: (47) 323-7474

Curitiba: (41) 668-2004

São Paulo: (11) 3686-8588

Campinas: (19) 3227-1959



TRANS LOVATO®

Expediente

Coordenação: Claudemir Groff

Redação: Cida Colombi,
Jefferson Paim e Luiz Paulo Bendl

Sugestões: Depto. Marketing Matriz
e-mail: marketing@translovato.com.br

☎ (54) 227-2777