

Edição 102
abr/mai/jun 2019

EM MOVIMENTO

REVISTA TRANSLOVATO

FOCO NA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES





A competitividade do mercado acentua, cada vez mais, a necessidade de novas métricas para que possamos acompanhar a satisfação de nossos clientes.

Esta satisfação pode ser definida e compreendida sob diferentes pontos de vista, sejam eles pessoais, sociais, econômicos ou políticos. No contexto da compra, aquisição de produtos e/ou serviços, os clientes pretendem atingir a satisfação das suas necessidades por razões diversas. Obter a satisfação pode pressupor uma experiência positiva, desejável e benéfica, mas, também, pode ser sentida como uma recompensa pelo processo da boa decisão tomada no negócio ou parceria.

Qualidade é algo que exige evolução permanente. Não basta apenas ter bons processos, produtos e serviços. É fundamental melhorar continuamente.

Para estabelecer um nível de satisfação na relação dos negócios, há uma série de requisitos essenciais a serem trabalhados, pensados, inovados, acompanhados e mantidos em constante evolução, podemos citar alguns: preocupação com o atendimento das expectativas dos clientes; relações duradouras e fidelizadas através da transparência, ética e credibilidade; desenvolvimento contínuo dos processos de trabalho, bem como, dos profissionais; valorização e rentabilidade do negócio; contribuição à sociedade, dentre outros.

A Translovato, ao longo dos anos, se preocupa com a satisfação de todos aqueles que fazem parte de seu negócio, direta ou indiretamente. O *slogan* da empresa não foi criado por acaso, ele tem uma forte missão: **NOSSO DESTINO É SERVIR MELHOR VOCÊ.**

Um abraço, **Neri Lovato**
Diretor Presidente



Do latim *cliens*, o termo cliente permite fazer alusão à pessoa que tem acesso a um produto ou serviço mediante pagamento. Este conceito hoje é um pouco mais amplo, pois, por vezes, falamos em nossos clientes internos, que, apesar de não haver uma compensação explícita em moeda, existe sim uma prestação de serviço entre as partes.

E como satisfazer nossos clientes? Muitas vezes ouço que devemos ser “eficientes” e por outras vezes “eficazes”. Como isso ocorre em nosso dia a dia?

Citarei, para exemplificação, o primeiro conceito de cliente para a Translovato, ou seja, aquele que nos contrata para fazer um serviço de transporte. Ao sermos eficientes, estamos aplicando o conceito mais básico de logística: entregar o produto certo, no lugar correto, no prazo acordado e com o menor custo possível. Mas, como sabemos, a logística no Brasil é incerta, pois muitos fatores externos ao nosso controle podem ocorrer, como greves, acidentes, roubos, ações do clima e infraestrutura (problemas com pontes, restrição de tráfego, congestionamentos e filas para carregamento e descarregamento, etc.). Quando isto ocorre, temos que ser eficazes, ou seja, fazer o melhor possível dentro da situação que nos é apresentada.

Então, o que é melhor, ser eficiente ou eficaz?

Na verdade para gerarmos uma real satisfação aos nossos clientes, vamos ter que mesclar as duas competências. É difícil alcançar 100% de eficiência, desta forma, temos que ser, também, eficazes, para entregar o melhor serviço possível. Esse é o nosso desafio.

Duarte Paniz
Diretor de Tecnologia

Publicação trimestral, dirigida aos profissionais, clientes e parceiros da Transportes Translovato Ltda. e à comunidade em geral.

Tiragem: 3400 exemplares

Impressão: Gráfica DGRAF

E-mail: revista.tl@translovato.com.br

Site: www.translovato.com.br

Jornalista: Renata Leal - MTB 16.150

Editoração: Marketing Translovato

Imagens: pexels.com e freepik.com



Profissionais internos que participaram do desenvolvimento desta edição:

Antônio Carlos Lentz

Bethania Regina dos Santos

Bruna Grillo Lovato

Caroline Tomazzoni Adami

Daiane Gomes Barbosa

Débora de Souza Silva

Evandro Anderson Pinheiro da Silva

Karina Vessozi da Paixão

Márcia Rebolo

Maura Dorigatti

Rony Arruda



CÁLCULO DE FRETE

ENTENDA UM POUCO MAIS COMO UMA TRANSPORTADORA CALCULA O FRETE

Calcular o valor do frete parece muito mais complicado do que realmente é, mas, para muitas pessoas, continua sendo ainda um grande desafio. Sorte que, com a evolução dos sistemas de computador, esta tarefa ficou muito mais fácil e rápida, encurtando o caminho para a tomada de decisão. Mas, afinal de contas, como funciona? Quais são as premissas básicas consideradas? O que é importante saber na hora de calcular um frete? Quais são os fatores que podem fazer com que este frete tenha um valor diferente do esperado?

Todo o frete cobrado é baseado em uma tabela, que pode ser composta de diversas formas e possuir diversos parâmetros de cálculo, tais como: distância, peso, cubagem, valor da mercadoria transportada, quantidade de volumes, etc. Geralmente, uma tabela contempla mais de um parâmetro e eles podem ser utilizados individualmente ou juntos, compondo o valor do frete. Os mais comuns são: distância, peso e valor da nota fiscal, justamente para que consiga contemplar as principais variáveis do transporte e, assim, gere uma receita proporcional, de acordo com a característica do embarque, e atinja todo o custo daquele serviço prestado.

Uma tabela de frete padrão de mercado, normalmente, contempla as seguintes premissas:

1) Distância entre origem e destino: é necessário saber a distância que será percorrida, pois isso envolve o custo da transferência. Normalmente, para facilitar para o cliente, as transportadoras trabalham com conceito de regionalização por estado. As mais comuns são: Capital e Interior. Um frete para o interior, teoricamente, será mais caro do que para a capital, porque a distância percorrida até o destino será maior. Na Translovato, esta premissa é chamada de percurso comercial.

2) Peso transportado: o veículo de transporte possui limitação de capacidade de carga, seja de peso bruto ou de espaço, portanto, para calcular o frete é considerado o peso bruto informado na nota fiscal, e também é feita a aferição do espaço ocupado pela mercadoria, medindo as dimensões de cada volume (altura x largura x profundidade), esta medida cúbica é multiplicada pela razão de 300Kg/m³ e, assim, se chega ao peso cubado. Para o cálculo do frete, será considerado o maior valor entre peso bruto e peso cubado. Na Translovato, essa premissa é chamada de frete peso.

3) Valor da nota fiscal: devido às questões de seguro da carga e, principalmente, aos riscos comerciais do negócio não cobertos por seguros, é cobrado um valor percentual sobre o total da nota fiscal, sendo que estes riscos são aumentados de acordo com a distância percorrida. Na Translovato, esta premissa é chamada de advalorem.

Além destas, existem outras taxas que são incorporadas ao valor do frete devido a questões fiscais ou custos de operação, que fazem parte da formação final do preço do frete, são elas:

a) Taxa fixa: visa cobrir os custos envolvidos na operação de coleta e entrega. Normalmente é cobrado um valor fixo, podendo ser para qualquer peso ou, então, a partir de uma determinada faixa de peso. Na Translovato essa premissa é chamada de despacho.

b) Pedágio: devido aos custos existentes com praças de pedágio das rodovias, é calculado um valor fixo em reais (R\$) a cada fração de 100kg da mercadoria, considerando o maior peso entre (bruto ou cubado).

c) Gris (Gerenciamento de Risco): é aplicado um percentual sobre o valor da nota fiscal, independente da distância ou peso transportado. Visa ressarcir os custos decorrentes das medidas de combate e prevenção ao roubo de cargas, como segurança patrimonial das instalações, monitoramento dos veículos, entre outros.

d) Tas (Taxa Administrativa Sefaz): valor fixo por documento emitido (CT-e), devido a entraves fiscais e burocráticos, que geram uma perda de tempo de viagem nos postos de fiscalização nas divisas dos estados.

e) ICMS: imposto cobrado conforme a legislação vigente de cada estado.

Estes são os componentes básicos do frete e suas finalidades. Mas, além deles, existem outras taxas e sua cobrança pode variar de acordo com o tipo do serviço prestado, dificuldades de entrega ou acesso e, ainda, restrições ao trânsito de veículos de carga.

Para maiores informações você pode acessar o site da Translovato WWW.TRANSLOVATO.COM.BR e ter acesso ao conteúdo completo no menu DOCUMENTOS > GENERALIDADES DO TRANSPORTE (NTC)

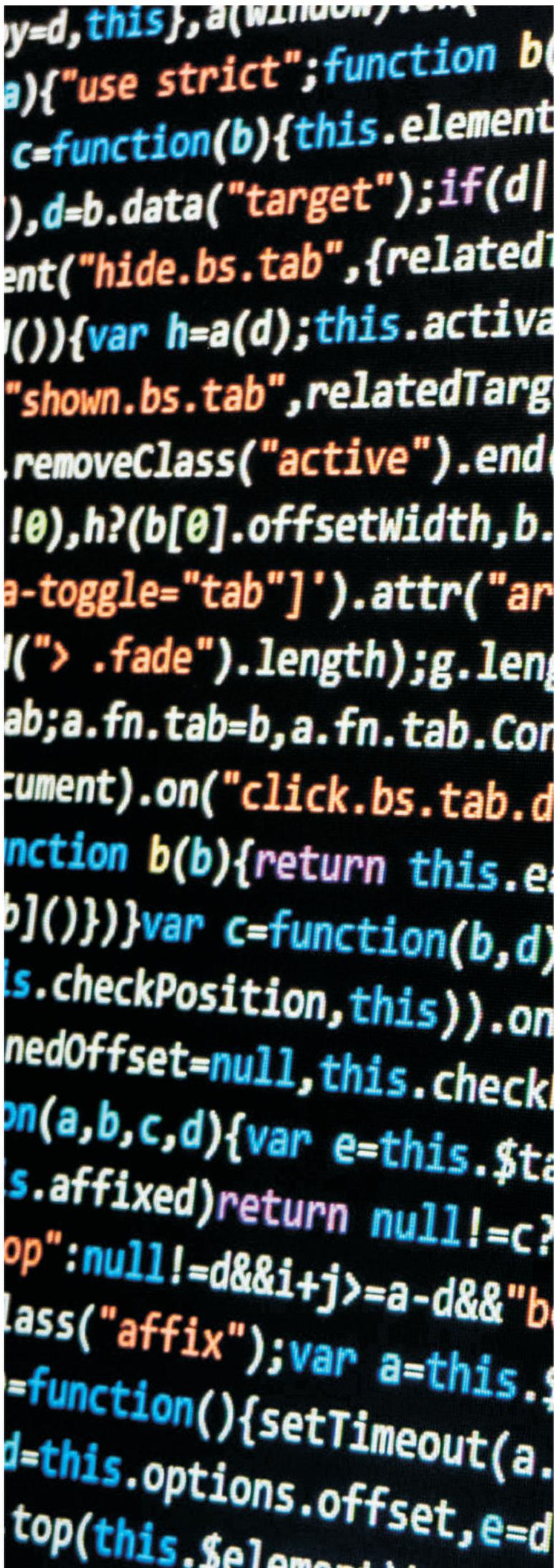


Matéria desenvolvida por: Antônio Carlos Lentz - Gerente Comercial Corporativo

DISTRIBUIDOR
DALBOZA IMPLEMENTOS RODVIÁRIOS LTDA
 RS 122 km 68 n° 8041
 CAXIAS DO SUL - RS
 54 3533.2266
 dalboza@terra.com.br

FACCHINI
www.facchini.com.br





TENDÊNCIA

UMA ERA CHAMADA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

O que achávamos ser coisa de filme de ficção científica, já está acontecendo em nosso dia a dia. O mundo digital veio para mudar a nossa forma de pensar e viver, com tecnologias que podem transformar o nosso mundo para melhor, aproximando pessoas e solucionando problemas antigos. A inteligência artificial chegou para tornar o mundo mais sustentável, através de computadores desenvolvidos para aprender.

Se você acha que a tecnologia já avançou muito, prepare-se para o que está por vir: veículos elétricos que dirigem sozinhos, computadores que aprendem uns com os outros, robôs que administram todas as tarefas domésticas, chips implantados na pele com todos os seus dados, transporte urbano elétrico, lentes de contato que monitoram a sua saúde, exames sendo feitos em casa de maneira rápida e simples, diagnósticos precisos através de cruzamento de informações entre médicos e exames, impressoras 3D que irão scanear objetos e você poderá imprimir em casa, energia limpa, transformação de água salgada em água potável, entre outros.

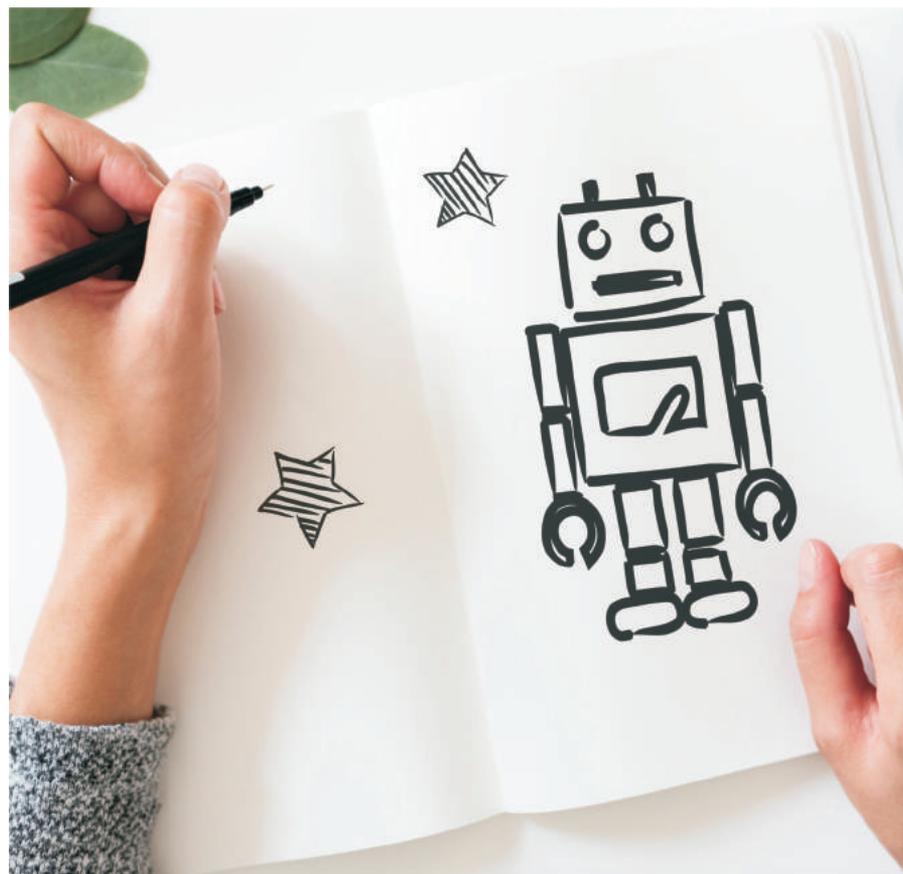
No mercado logístico, teremos drones que farão as entregas a domicílio, em um curto espaço de tempo. Os Estados Unidos prometem que, em 2022, as entregas serão feitas em 2 horas. Cada vez mais, os sistemas digitais vão atropelar os hábitos considerados básicos e, com os robôs fazendo as coisas que não queremos fazer, vamos ter mais tempo para fazer aquilo que gostamos.

Profissões serão extintas, mas tantas outras serão criadas. Essa nova era vai transformar radicalmente a maneira como vivemos e nos relacionamos. Esse é só o começo da inteligência artificial, estamos em uma curva acelerada e irreversível.

No mundo, o Brasil está na 66ª posição quando analisamos a quantidade de pessoas com acesso e uso da tecnologia. O grande desafio, ao sermos bombardeados diariamente com informações, é não focar em notícias negativas e perceber que os avanços tecnológicos estão permitindo que a maioria das pessoas tenham acesso ao mesmo tipo de informação através de seus *smartphones*, tornando o mundo menos desigual.

Vamos ter a oportunidade de produzir mais riquezas do que nunca e essa produção vai aumentar a nossa qualidade de vida. A inteligência artificial está entre as ferramentas mais importantes que a humanidade já criou para nos ajudar a resolver grandes problemas.

Não tenha medo da inteligência artificial, enxergue nela uma aliada para a evolução.



Matéria desenvolvida por: Débora de Souza Silva - Analista de Marketing Corporativo

Fonte: Globo Play – reportagens do Fantástico, Como Será e Caldeirão do Huck.

The advertisement features a background image of a person's hands writing on a document with a pen. Overlaid on this image is the company logo, which consists of the letters 'B', 'M', and 'A' in a stylized, overlapping arrangement. To the right of the logo, the text reads 'BRANCO, MIELE & ASSOCIADOS' in bold, with '& ASSOCIADOS' in orange, and 'ADVOCACIA EMPRESARIAL' in a smaller font below it. At the bottom, a white box contains the slogan 'Comprometimento com a excelência jurídica.' The footer of the advertisement, on a dark green background, provides the address 'Rua Antônio Corsetti, 458 • Cinquentenário • Caxias do Sul / RS', the phone number '(54) 3028 6868', and the website 'www.brancomiele.adv.br'.



MULTIPLICIDADE

ESTRANGEIROS NA TRANSLOVATO

Com aperto no peito e tristeza no olhar, muitos são aqueles que deixam seus lares, amigos e familiares em busca de um recomeço. Motivados por questões diversas, carregam dentro de si uma certeza em comum de que a mudança se faz necessária e é preciso correr atrás para alcançá-la!

As histórias de acolhida de estrangeiros na Translovato serão contadas nos depoimentos deles próprios, confira a seguir:

Elson Damas, natural do Haiti, já residiu e trabalhou no Equador e República Dominicana e está no Brasil desde 2012. Veio com alguns amigos e no país já residiam outros que falavam bem do local. Acabou escolhendo também o Brasil devido as oportunidades de trabalho que o mercado oferecia, além de ser um lugar bonito e acolhedor. Ele conta que desde sempre foi bem acolhido, e que, após conseguir trabalho, trouxe a esposa e filhos. Agradece às famílias e entidades que sempre o ajudaram, principalmente com a regularização dos documentos para sua permanência no país. Foi admitido em 2014 e, desde então, está muito feliz em trabalhar na Translovato, onde os colegas se tornaram parte da família.

Joel Pierre, haitiano, já teve oportunidade de viajar e trabalhar em outras localidades como Equador, República Dominicana e Peru, mas fixou residência no Brasil. Alguns amigos moravam no país e falavam bem sobre as oportunidades de trabalho, o que incentivou a mudança de Joel, que veio sozinho no primeiro momento e, depois, trouxe a esposa e o filho. Seus amigos e vizinhos são calorosos e ajudam sem pedir nada em troca, por esse e outros motivos, adora o Brasil. Chegou a trabalhar em outro local, mas não recebia seu pagamento, então resolveu sair e mudar de cidade. Nesta mudança conheceu a Translovato. Está na empresa desde maio de 2014 e afirma ser grato pela ajuda que recebeu, e ainda recebe de seus colegas de trabalho. Foi na Translovato que ele aprendeu a falar o português, pois todos o ajudaram muito. *“Sinto orgulho da equipe que faço parte”*, relata Joel.

Para ter melhores condições de vida, **Marcelo Blanco** saiu da Argentina e chegou ao Brasil com seu pai, em 1978 e se estabeleceu! Suas condições, em geral, melhoraram, pois encontrou maiores oportunidades de trabalho. Ingressou na Translovato em março de 2013. Sua acolhida no país e na empresa foram muito boas.

Não concordando com a situação de seu país e por não conseguir proporcionar maior conforto à família, **Heberto Robaina** optou por deixar Cuba. Até chegar em Curitiba, foi necessário passar um tempo na Guiana Inglesa, entrando no Brasil por Roraima. A esposa, que é professora, lhe acompanha desde então. Heberto chegou ao Brasil em 2016, conseguiu os documentos brasileiros, trabalhou em uma carpintaria e como torneiro mecânico. Vê no país a oportunidade para estudar, liberdade e muitas outras possibilidades. Afirma ter sido bem recebido e encontrado pessoas boas, que, hoje, considera a segunda família. Na Translovato, ingressou em junho de 2017, e contou com a ajuda de um ex-colega chamado Euclides, que lhe ensinou o trabalho com muita paciência. É grato as lideranças, gosta muito de trabalhar na empresa e espera ter outras oportunidades de crescimento, além de permanecer neste lugar por muito tempo.

O haitiano, **Love Mackendy Moise**, deixou o país e veio para o Brasil sozinho, em 2016, pois um amigo já morava em Santa Catarina e falava bem do lugar. Comparado ao seu país de origem, tudo passou a ser positivo: segurança, oportunidades pessoais e profissionais, além do que, tem mais qualidade de vida!

Irael Doriscar, haitiano, já teve oportunidade de viajar para Estados Unidos, República Dominicana, Peru e Equador. Em 2014, chegou ao Brasil. Veio sozinho, em busca de trabalho, para ter uma vida melhor. Segundo ele, as pessoas respeitam, valorizam e é possível conseguir trabalho com mais facilidade. Na Translovato relata que a acolhida foi muito boa e encontrou uma empresa que valoriza o funcionário.

Wislot Estimable, também haitiano, viajou por outros lugares e chegou no Brasil em 2013. Veio sozinho, buscando experiência e oportunidade de trabalho. No país, encontrou pessoas simpáticas, legais e, inclusive, encontrou uma boa Igreja para frequentar, detalhe muito importante para ele. Tinha um amigo que trabalhava na Translovato e que falou bem da empresa, foi contratado e está até hoje na equipe.

Muller Noel, saiu do Haiti, passando pela República Dominicana e Equador. Sua chegada no Brasil ocorreu em 2015. Essa escolha deveu-se ao fato de ter um primo no país desde 2013, que sempre falava sobre bons empregos. Relata que encontrou no Brasil, além do emprego, pessoas legais para conversar. Foi sempre bem acolhido, respeitado e tratado com simpatia. A Translovato deu oportunidade de trabalho ao seu primo e a ele também!

Zache Croichy veio sozinho ao Brasil no ano de 2013. O objetivo sempre foi buscar uma vida melhor e ajudar a família, que ficou no Haiti. No Brasil, está sendo possível fazer isso. Sempre foi bem acolhido, logo conseguiu trabalho e percebeu que a Translovato é uma empresa séria, que valoriza as pessoas e acolhe bem os profissionais que querem trabalhar.

Jean Colbert Charles veio do Haiti ao Brasil em 2014, com três primos. Sempre esteve em busca por trabalho, para ajudar a mãe, que ficou no Haiti. Logo ao chegar no Brasil, encontrou emprego e pôde se sentir em casa, tanto que casou com uma brasileira. Ao conhecer a Translovato, percebeu a forma de tratamento às pessoas e quis fazer parte desta família.

Essa é Translovato! Respeitando a diversidade, valorizando o ser humano e a vontade de quem quer lutar por algo melhor!



SOLUÇÕES COMPLETAS PARA VEÍCULOS PESADOS



www.ronichaves.com.br

 /ronidasilvachaves

 /ronidasilvachaves



EQUILÍBRIO EMOCIONAL

LIDAR COM AS SITUAÇÕES DE ESTRESSE AJUDA A POTENCIALIZAR OS RESULTADOS

A vida no ambiente de trabalho é uma experiência emocional. As pessoas experimentam diversas emoções que podem influenciar no desempenho das atividades. Realizar a regulação emocional, ou seja, lidar com situações estressantes de maneira saudável, não é uma tarefa fácil. O indivíduo precisa ter um bom nível de autoconsciência e, também, a habilidade de reconhecer e controlar os pensamentos e emoções.

O aumento da competitividade nos ambientes corporativos está provocando um crescimento no nível de estresse nas organizações. O estresse no ambiente de trabalho, causado pela pressão por resultados, entre outros fatores, acaba impactando na produtividade dos funcionários e nas rotinas empresariais. Além disso, pode causar o esgotamento do colaborador, uma maior incidência de falhas e conflitos, dificultando a comunicação dentro das equipes.

A busca por maior satisfação, motivação e qualidade de vida dos funcionários é uma preocupação constante nas organizações. Nas últimas décadas, a Psicologia Organizacional e do Trabalho tem abordado o importante papel do *mindfulness* no espaço de trabalho.

O *mindfulness* (ou atenção plena) apresenta-se como uma ferramenta que pode ser utilizada para combater os problemas gerados pelo estresse. Trata-se de um estado de consciência que envolve estar atento às experiências, momento a momento, de forma receptiva, sem julgamentos e prestando atenção na vivência enquanto esta se

desenvolve. É um estado mental, que pode ser treinado através de técnicas ou exercícios meditativos e psicoeducativos.

O *mindfulness* precisa ser adquirido através de intensa prática, mas, por outro lado, consiste em fazer uso de ferramentas que estão à disposição. Para atingir essa meta é necessário concentrar-se no momento presente, sem recorrer a conceitos prontos ou julgamentos. Essa posição é definida como oposta ao piloto automático, caracterizado pelo viver sem prestar atenção ao momento, baseando-se em julgamentos prévios e em conceitos categóricos.

Analisando o conceito de estresse, entende-se que este pode ser dividido em dois componentes principais: o estressor, ou seja, a situação ou o fato que gera o estresse no organismo; e a resposta da pessoa em relação ao estressor. O objetivo do *mindfulness* é reduzir a reatividade e melhorar a resposta da pessoa frente ao estressor ou até perceber a maneira como se reagiu frente à situação.

O aprendizado da prática de atenção plena tem a finalidade de instrumentalizar os indivíduos, podendo ser utilizada ao longo de diferentes atividades da vida diária. Inicialmente, podem ser necessárias condições especiais de calma e quietude para a prática, mas, com o passar do tempo, o objetivo é aprender a manter ou se conectar a esse nível de consciência ao longo do dia. O progresso na estabilidade deste estado mental ocorre gradualmente, com crescimento da consciência de si mesmo e da compreensão do funcionamento da mente.

Com base no que foi exposto, pode-se concluir que, no contexto organizacional e do trabalho, a prática de *mindfulness* pode ser um meio eficaz para as empresas e trabalhadores estarem mais preparados para superar os desafios diários.

Além disso, esses benefícios podem se estender para o bem-estar emocional, gerando melhores resultados no exercício das atividades profissionais.

BENEFÍCIOS DO *MINDFULNESS*

A atenção plena é uma consciência cultivada através da meditação e de outras práticas mente-corpo para regular e moldar nossa atenção e emoções.

PILOTO AUTOMÁTICO
Pensamentos automáticos e sentimentos desencadeiam hábitos inúteis da mente e nos levam a reagir de maneiras inábeis.

ESTÍMULO > REAÇÃO

MINDFULNESS
Atenção consciente interrompe as tendências automáticas para criar espaço para escolher uma resposta diferente.

ESTÍMULO >
ATENÇÃO PLENA > RESPOSTA

Pesquisas recentes mostram que a prática regular do *mindfulness* proporciona os seguintes benefícios:

- Diminuição do nível de estresse;
- Melhoria na capacidade de comunicação;
- Maior qualidade de vida;
- Aumento na capacidade de desenvolvimento;
- Diminuição dos sintomas de ansiedade;
- Melhoria na capacidade de concentração;
- Diminuição dos sintomas de depressão.



Matéria desenvolvida por: Tamyres Zanrosso Martins da Silva - CRP 07/21263
Psicóloga Clínica | Especialista em Psicoterapia Cognitivo-Comportamental

Fontes - Artigos de: Patricia Maria Ness Markus e Carolina Saraiva de Macedo Lisboa;
Moema Pereira Nunes e Diego Hofer Muller; Luc Vandenberghe e Alysson Bruno Assunção.

SQUIZZATO
COMBUSTÍVEIS

Matriz: (54) 3227.1611
Filial: (54) 3223.2123

f postossquizzato
www.postossquizzato.com.br

sinttonia



DIA DO LIVRO 23/04

COMO CRIAR O HÁBITO DA LEITURA

A leitura é muito importante e deveria estar presente na vida todos, algumas pessoas tem dificuldade em ler, mas é tudo uma questão de costume e hábito. A leitura nos traz conhecimento e pode nos levar a lugares incríveis, confira algumas dicas para desenvolver esse hábito:

POR ONDE COMEÇAR?

Na era em que vivemos existem diversas opções de entretenimento que prendem a nossa atenção e ocupam o nosso tempo. A televisão, o celular e a internet estão cada vez mais presentes e são alternativas para as quais damos prioridade quando se fala em passar o tempo.

E, por que não substituir tudo isso por um bom livro?

Comece tentando reservar o tempo que você gastaria sentado na frente da TV para sentar no sol e praticar a sua leitura. Se a maioria dos livros não parecem te chamar a atenção, procure, com certeza existe algum gênero literário que irá lhe agradar.

CRIANDO O HÁBITO

Agora que você já decidiu que quer trocar os meios comuns de entretenimento por uma boa leitura e escolheu um gênero que gosta, vamos começar a desenvolver o hábito. Existem alguns passos que podem funcionar para você:

Criar um espaço de leitura: Reserve um cantinho especial para os seus momentos de leitura, afinal, ler é passar um tempo consigo mesmo e com a sua mente. Ter um espaço só seu e do jeito que você gosta vai te ajudar a apreciar mais ainda esse hábito maravilhoso.

Escolher um horário: Ler todos os dias no mesmo horário, mesmo que seja só um pouco, ajudará a criar uma rotina e você se acostumará a ela. Será até estranho o dia que você não cumprir com o seu momento de leitura. Será algo natural.

Clube do livro: Isso pode funcionar muito bem para alguns e para outros não, tem gente que gosta muito de discutir sobre os livros que leu, trocar ideias e indicar livros, mas, algumas pessoas, preferem guardar para si mesmas o aprendizado que tiraram de suas leituras.

Ler ouvindo música: Outra opção que funciona para alguns e para outros não. Tem gente que detesta ler ouvindo qualquer barulho, preferem o absoluto silêncio, mas, essa dica pode funcionar para você. Coloque uma música que gosta, vá para seu espaço de leitura e comece o momento de prazer.

Escrever: Comece a escrever, seja para você mesmo, para sites, blogs, etc. Você pode criar gosto por escrever e a leitura é uma parte fundamental nesse processo, ela aumenta sua bagagem cultural e expande todo seu conhecimento, além de te ajudar a aumentar o seu vocabulário.

ALIMENTANDO O HÁBITO

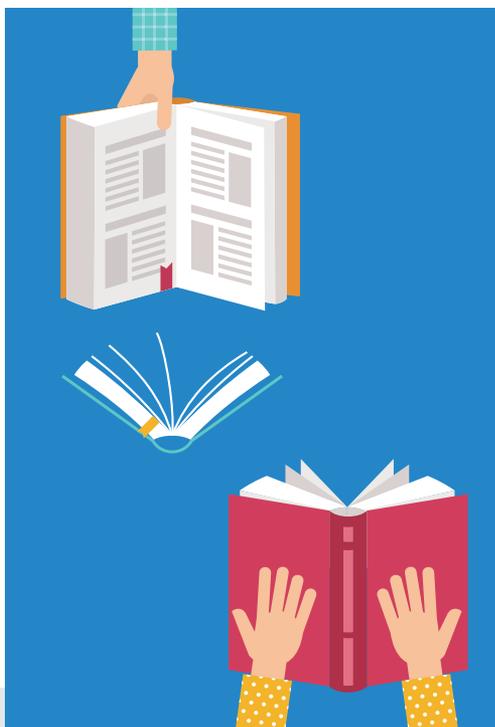
Agora que você já tem alguns caminhos a seguir para criar o hábito da leitura do seu jeito, vamos exercitá-lo.

Procure sempre ter um livro com você e continue praticando os passos que escolheu, não relaxe em relação a isso. É fácil deixar cair no esquecimento e, quando você menos perceber, já diminuiu seu ritmo de leitura. Como sabemos, ler é o melhor exercício e devemos praticá-lo. Esperando alguém? Leia o seu livro. Esperando na fila? Leia um livro. Está sem fazer nada? Livro.

Faça com que a leitura se torne uma parte essencial de você. Não é difícil e faz muito bem para a mente, insista nesse objetivo.

LER É O MELHOR REMÉDIO

Se você realmente quer que a leitura seja parte da sua vida, já tem todos os caminhos a sua frente, basta segui-los e, com certeza, as suas expectativas serão superadas em relação a esse hábito, que devia fazer parte da vida de todas as pessoas. Se não conseguir de primeira, não desista, continue tentando e quando alcançar o hábito de ler, vai perceber o quão importante é, e o bem que fará a você.



TOP LINE

Mecânica Especializada em Scania

Fones:
(54) 3223.1800
(54) 3223.1801
mecanicatopline@hotmail.com

Rua Gerson Andreis, 728
Distrito Industrial
Caxias do Sul - RS



SATISFAÇÃO

FOCO NA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

Por mais um ano podemos celebrar o nosso sucesso!

Todas as conquistas dessas quatro décadas de Translovato, devemos a cada um de nossos profissionais, que abraçam os valores da empresa diariamente e dedicam horas de suas vidas para garantir a satisfação dos nossos clientes.

Ao comemorar esse marco de 40 anos, que será completado em 17 de julho de 2019, temos motivos de sobra para nos orgulhar da camisa que vestimos. É o reconhecimento dos clientes que nos motiva a buscar sempre mais!

Confira nas próximas páginas alguns elogios e satisfações que já recebemos de clientes!

CLIENTE: FGVN (CWB)

Prezados, Orlei e Bruna

Segue anexo Avaliação FGVN de Desempenho do Serviço de Transportes Prestado em 2018.

Como é de conhecimento, mensalmente analisamos o desempenho dos nossos parceiros de transporte de cargas fracionadas e dedicadas. E, anualmente, encaminhamos a avaliação final, atendendo aos requisitos e procedimentos da nossa ISO 9001.

Desta forma, monitoramos e buscamos a melhoria contínua de todo processo, desde a negociação dos pedidos até a entrega dos nossos produtos com qualidade e eficiência, visando atender as necessidades dos nossos clientes e representantes.

Aproveitamos a oportunidade para agradecer a toda equipe comercial e operacional pelo ótimo atendimento prestado em 2018 e desejamos uma parceria ainda mais sólida em 2019.

CLIENTE: Cartonarte (BLU)

Bom dia,

Recebido, muito obrigada!

Também aproveito para elogiar os serviços prestados. Nossos clientes estão recebendo as entregas nas datas previstas e o atendimento está sempre muito bom, tanto da parte administrativa como do operacional da Translovato.

CLIENTE: Destinatário JCS (JVL)

Boa tarde!

Gostaria de agradecer a gentileza e o profissionalismo com que a Translovato me atende.

Mais uma vez, minha encomenda chegou em perfeito estado e no prazo indicado.

Registro aqui a simpatia e educação dos entregadores que trabalham com calma e seguros do que estão fazendo.

Parabéns!

Dolores Carolina

CLIENTE: Juliana Godoy Tricot (PPY)

Bom dia, Marcela.

Quero agradecer pela parceria que, desde o início deste ano, após sua apresentação dos serviços da Translovato e depois de firmamos a parceria, estamos muito satisfeito em todos os quesitos com os serviços prestados por vocês.

Sempre que precisamos de suporte, cotação e agilidade na resolução de problemas, vocês nos atendem com presteza e à altura.

Fica aqui então este e-mail de reconhecimento e gratidão pela parceria!!!

CLIENTE: PP Print (CPN)

Bom dia!

Equipe Lovato,

Material já entregue com sucesso agora cedo.

Venho agradecer a todos pelo empenho da entrega em Limeira.

Mais uma vez Lovato PPY e Lovato CPN muito obrigado pela parceria de sempre.

Ficamos satisfeito com todo o trabalho de sua equipe, expedição, carregamento, motorista e etc.

Parabéns a todos!

Grato.



CLIENTE: Davanas Brindes (BHZ)

Bom dia venho por este meio, exaltar as qualidades de alguns funcionários da Translovato.

Fran sempre atenciosa e prestativa em seu serviços, retorno rápido de e-mails em suas cotações e sempre empenhada a nos atender em outras solicitações que não cabe a seu setor.

Marcelo excelente *feedback* e empenho em localizar cargas extraviadas, muito atencioso.

Bruninho da entrega e coletas, muiiito prestativo, animado extremamente simpático, cuidadoso com a carga e com o pessoal de logística.

Tenho que falar na Lilian também, sempre nos atendendo de forma prestativa para atender nossas necessidades, muito atenciosa.

Que possamos estreitar, de forma cada vez mais positiva, nossa parceria, com a dedicação de sempre.

Um abraço,
Camila Vieira

CLIENTE: STM (SAO)

Boa tarde Pessoal,

Olha tenho umas 20 transportadoras em meu quadro de fornecedores, sou sincero em dizer que a LOVATO se destaca em meio as 20 facilmente.

Parabéns pelo entrosamento e empenho.

Obrigado.

CLIENTE: Paiol (SOR)

Bom dia,

Tenho tido ótimos pontos para falar da Translovato, sempre cumpre os prazos combinados e recebo quase que instantaneamente cotações, agendamentos e tudo mais. As meninas que me atendem sempre muito atenciosas e cuidadosas com cada especificação de nossas entregas, estamos imensamente satisfeitos com o serviço prestado.

CLIENTE: Sensotron (PPY)

De modo geral, a Translovato é a melhor transportadora da nossa carteira. Se tem algum empecilho na entrega, prontamente o operacional nos contata e já resolvemos na hora. O pessoal do comercial é excelente no atendimento seja na educação, na presteza, em tudo. O Carlos, nosso consultor comercial [*consultor Translovato que atende o cliente*], que de todas transportadoras que trabalhamos, é o único que sempre nos visita. Então, nos sentimos privilegiados e cuidados pela Translovato. Isso faz que continuemos juntos na parceria, mesmo tendo alguns impasses. Estou na administração do comercial na Sensotron e prezo muito a qualidade do atendimento. Até os motoristas de vocês são de uma educação fora de comum. Muito bom isso! Vocês são nota mil.

Abraço a todos da equipe!

CLIENTE: Mercatec (BAU)

Boa Tarde!

Ontem recebemos a visita do Sr. Denis e, nessa ocasião, lembramos a ele para parabenizar seus colaboradores, desde o atendimento telefônico, passando pelo agendamento de coletas e pela coleta propriamente, que sempre se mostram atenciosos, gentis e muito eficientes.

Sempre é bom elogiarmos nossos parceiros, pois, assim, toda a cadeia produtiva em que estamos inseridos sai vitoriosa.

Parabéns equipe Translovato...

É sempre um prazer trabalhar com parceiros tão atenciosos e profissionais.





EVOLUIR SEMPRE

O SUCESSO NO MUNDO EMPRESARIAL

Resistir e perceber os movimentos de mercado, a mudança dos diferentes públicos, ano após ano, é um desafio diário para os negócios. Sem essa sensibilidade, grandes empresas viram somente lenda.

Contamos com uma lista famosa de organizações que começaram suas operações revolucionando o mundo e, com um estalo de dedos, se perderam. Quer ver só: *Blockbuster*, *Kodak*, *Bamerindus*, *VASP*, *Lojas Brasileiras*.

Então o que faz uma empresa ter sucesso e se manter no mercado ao longo dos anos?

OBJETIVO ESTABELECIDO

É preciso ter objetivos claros e firmados. É importante ter em mente até onde quer chegar com sua empresa e estar disposto a manter o ritmo certo para atingir essa meta.

LEVAR A SÉRIO O QUE FAZ

Não dá para ser bem-sucedido se não acreditar no que vende ou nos serviços que presta. A motivação deve ser grande o bastante para contagiar as pessoas. Seja na hora de negociar com fornecedores ou conquistar clientes, é fundamental ter seriedade, garra e transmitir isso aos outros.

PERSISTIR SEMPRE

Muitos obstáculos surgirão ao longo do caminho, o fantasma da desistência é iminente. Empresas de sucesso passam por grandes desafios e provações, porém, são persistentes e buscam se manter alinhadas ao seu propósito.

PLANEJAMENTO

Planejar é importante não só na hora de montar a empresa, assim como, também, no dia a dia do negócio. O hábito de acompanhar os dados do negócio ajuda a traçar metas, corrigir erros e verificar o que já foi alcançado.

REVER SEUS PLANOS

As grandes empresas dão mostras diárias de adaptação às mudanças do mercado e alterações necessárias, sempre revendo suas estratégias. Estar pronto para mudar ou reavaliar suas posições é fundamental para manter o negócio.

ENTENDER O CLIENTE

A premissa de que um produto se vende sozinho está longe de ser fórmula de sucesso das organizações. O caminho é entender, cada vez mais, as necessidades dos clientes, conhecer seus hábitos e oferecer serviços ou produtos ideais para eles.

GESTÃO DE PESSOAS

Não há sucesso sem a colaboração dos funcionários. A eficiência de uma empresa está diretamente relacionada ao seu time, e por isto, gerenciá-los de forma positiva é um dos principais pilares para o sucesso.

IMAGEM POSITIVA E CONFIÁVEL

As pessoas costumam associar marcas a quem está por trás delas. Quem tem credibilidade, tem o poder de lançar tendências. Para isso, não se pode transmitir insegurança, é preciso manter uma postura assertiva com consumidores, parceiros e funcionários, além de cumprir os compromissos assumidos.

CONTRIBUIR COM A SOCIEDADE

Empresas de sucesso mantêm boa relação com as pessoas e comunidade a seu redor. Envolvem-se em projetos sociais, ambientais, de educação, etc. Agregar esses valores à marca é, certamente, uma boa medida. Inclusive, consumidores valorizam empresas engajadas com a responsabilidade social.

INOVAÇÃO TECNOLÓGICA

O sucesso também passa pela inovação tecnológica e do negócio. Os processos mudam, ficam mais ágeis e, assim, se faz necessária sua inovação. Buscar ferramentas que melhorem a prestação de serviço e a qualidade do produto é uma constante nas organizações bem-sucedidas.

Vale ressaltar que não existe uma receita pronta. Cada estratégia tem características únicas que devem ser constantemente aprimoradas. O segredo para o sucesso é olhar continuamente para os sonhos acordados, resultados atingidos, plano realizado e o comportamento do mercado. Destacando, ainda, a atitude e exemplos diários dos empreendedores. Peter Drucker e Jim Collins afirmam que as maiores virtudes dos grandes líderes são: a humildade e a gratidão.

Sucesso a todos!

www.bmcconsultoria.com.br

 [linkedin/company/buffon-martins-consultoria/](https://www.linkedin.com/company/buffon-martins-consultoria/)

 [fb/bmcconsultoria](https://www.facebook.com/bmcconsultoria)

 [@bmcconsultoria](https://www.instagram.com/bmcconsultoria)

Matéria desenvolvida por: Patrícia Eloisa Rech - Psicóloga e Coach; Consultora em Gestão de Pessoas na Buffon Martins Consultoria



MATRIZ:

FILIAL CAXIAS

FILIAL GARIBALDI

 BR 116 Km 113, nº 1623 | São Marcos/RS

 54 3291.9090

 54 3217.3606

 54 3463.8165



JOVENS GESTORES

GESTOR ANTES DOS 30 ANOS: DESAFIOS E OPORTUNIDADES

O tempo de ascensão na hierarquia corporativa mudou.

Jovens são contratados com sólida formação acadêmica, sem experiência e galgam em menos tempo uma trajetória que levava anos para ser construída antigamente.

É comum nos dias de hoje ouvir depoimentos como:

"Comecei a trabalhar com 17 anos como vendedor, depois fiquei como vendedor responsável por quatro meses. Fui a subgerente e, com vinte e um anos, virei gerente de equipe. Não imaginava que seria tão rápido".

Os desafios, entretanto, acompanham as oportunidades na mesma velocidade.

Vamos aqui contemplar dois deles.

JOVENS GESTORES PRECISAM LIDERAR PESSOAS DE MAIOR IDADE.

Este é um dos principais desafios que o jovem gestor enfrenta ao assumir um cargo de chefia. Estabelecer uma relação de confiança, lidar com colaboradores com idade biológica, experiência e tempo de contratação superiores, ao mesmo tempo, conquistando-os e adquirindo o seu respeito, exige gestão das emoções, autoconhecimento, disciplina e comunicação exemplar.

O gestor novato precisa compensar sua juventude e menor tempo de experiência tratando todos com igualdade e respeito, deixando claro o estilo de sua liderança servidora – ou seja, assumiu para contribuir com o resultado de todos e, conseqüentemente, com os da empresa, e não, simplesmente, dar ordens ou fazer cobranças. Precisa, também, aproveitar ao máximo o período inicial de adaptação ao cargo para conhecer o melhor possível cada membro de sua equipe.

Aproximar-se e conversar com cada um, afirmar que admira profissionais veteranos e experientes e que espera também aprender com eles, demonstra humildade e abre espaço para uma relação positiva e construtiva, onde todos ganham.

O segundo grande desafio é:

OBTER RESPEITO E CONFIANÇA DE SEUS COLABORADORES EM CARÁTER ESTÁVEL.

Uma boa orientação para isso é demonstrar na rotina, sobretudo nas atitudes e comportamentos, que chegou ao cargo de gestão pelo conhecimento técnico, merecimento e, principalmente, por seu histórico de responsabilidade e compromisso.

A comunicação transparente, ao estilo “porta aberta”, sempre acessível, com disponibilidade permanente para conversar, trocar ideias e pedir sugestões, são táticas citadas com frequência por gestores que foram bem-sucedidos em conquistar o engajamento de suas equipes e, conseqüentemente, sua alta produtividade.

Finalizando, o jovem gestor ganhará o comprometimento e respeito de seus colaboradores com mais rapidez adotando a prática do *feedback* construtivo, elogios e meritocracia como marca de sua gestão.

Resumir em uma fórmula para o sucesso desse desafio, seria:

RESPEITO + CONFIANÇA + EXEMPLO + COMUNICAÇÃO = SUCESSO!



 **Senior**
Tecnologia para Gestão

ADICIONE
AGILIDADE
À SUA
LOGÍSTICA.



 0800 648 3300

 senior.com.br



CONSCIÊNCIA

SEPARAÇÃO DE RESÍDUOS SELETIVOS E ORGÂNICOS INFLUENCIA NO DESCARTE ADEQUADO

A separação dos resíduos orgânicos e seletivos deve começar dentro de casa, no ambiente profissional, escolar e/ou acadêmico. O descarte inadequado condiciona à destinação errada, refletindo em prejuízos ao meio ambiente e inviabilizando a reciclagem.

Caracterizados por restos de comida, papel higiênico, retalhos de tecidos, tocos de cigarro e resíduos de jardim, os materiais orgânicos são coletados pela Companhia de Desenvolvimento de Caxias do Sul (Codeca) em 100% da área urbana e 90% da zona rural, totalizando 360 toneladas diárias. Estes são encaminhados ao aterro sanitário, onde o chorume e os gases – provenientes da decomposição do lixo – recebem tratamento biológico, físico-químico e térmico, respectivamente, a fim de minimizar os impactos à natureza. Se os materiais seletivos (plástico, metal, papel e vidro) estiverem misturados aos itens orgânicos, serão enviados, indevidamente, ao aterro, podendo levar mais de 100 anos para se decompor, como é o caso dos plásticos (copos, garrafas, canudos, pratinhos, sacolas e embalagens).

O plástico foi desenvolvido no final do século XIX a partir de celulose e, mais tarde, à base de petróleo para baratear custos, garantir mais qualidade e durabilidade. Impulsionada pela indústria de embalagens, a produção de plástico se expandiu. Não é a sua criação que foi equivocada, mas a falta de cuidado com sua utilização. Plásticos que não estiverem separados dos materiais orgânicos, deixarão de ser levados ao destino correto, que são as associações de catadores. Há 13 associações conveniadas ao município de Caxias do Sul. Elas recebem, gratuitamente, 90 toneladas diárias de resíduo seletivo, coletadas pela Codeca. Após triagem e prensa, os itens são revendidos às indústrias de reciclagem, que os transformam em matéria-prima para novos produtos. O lucro obtido pelas associações é revertido aos sócios-catadores, tornando-se fonte de renda e beneficiando 400 pessoas de forma direta.

O acondicionamento do material plástico para descarte evita que o mesmo seja jogado nas vias públicas, entupindo bueiros e provocando alagamentos em dias de chuva. No verão, ainda é possível ver seu descarte em areias das praias ou oceanos, resultando no sufocamento de animais aquáticos que os consomem, imaginando ser alimentos. A queima do plástico também não deve ser praticada, pois, por ser derivado de combustíveis fósseis, libera gases tóxicos, prejudiciais à saúde e que agravam o aquecimento global.

Política dos 3R's

Os 3R's da sustentabilidade são ações que visam estabelecer uma relação harmônica entre o meio ambiente e o consumidor, permitindo destinação mais eficiente para o resíduo seletivo. Além de RECICLAR, é preferível REDUZIR (evitar consumo de embalagens plásticas, substituindo-as por embalagens recicláveis) e REUTILIZAR. Isto quer dizer: priorizar o reuso sem alterar a condição original do produto. Assim, ao ser descartado ainda será reciclável. Exemplo: pote de margarina limpo pode servir como guarda-botões.



Matéria desenvolvida por: Departamento de Comunicação da Codeca

Fontes: www.codeca.com.br e <https://economia.estadao.com.br>

Comprar com a Sighra é o melhor negócio

Entenda por que a Sighra Carga reforça a segurança da sua operação: minimize os prejuízos em caso de roubo, furto ou desaparecimento de cargas.



Discreta

Máxima resistência

Reutilizável



A Sighra tem a tecnologia que você precisa para garantir a segurança de seus negócios. Acesse www.sighra.com.br e conheça os nossos serviços.

contato@sighra.com.br | (11) 3662.5450





QUALIDADE

PEÇA FUNDAMENTAL PARA ALCANÇAR A EXCELÊNCIA NOS SERVIÇOS

Após a implementação, em 2002, da ISO 9001 na Translovato, a QUALIDADE passou a ser um atributo indispensável para o sucesso da organização, visando controlar diversos fatores internos e externos que poderiam afetar o serviço prestado.

Em junho de 2017, a empresa passou pela quinta re-certificação, com transição para versão ISO 9001:2015. Com esta oportunidade, o compromisso e dedicação dos profissionais internos se tornou imprescindível para os bons resultados obtidos.

Uma das principais partes interessadas em receber um serviço de excelência é o cliente. Todos buscam um bom atendimento, desejam receber sua carga/encomenda no dia combinado, sem avaria, sem extravio, ou seja, esperam um serviço de alta qualidade e, claro, por um preço acessível e compatível com o valor do produto.

Todos estes aspectos estão inseridos na Política da Qualidade da Translovato, sendo compromissos firmados com os clientes. A empresa trabalha com foco em atender essas expectativas, pois acredita que é essencial prestar um serviço de qualidade e ter um relacionamento de confiança. Sendo assim, é preciso manter o alinhamento das áreas envolvidas e os processos em conformidade.

Vale ressaltar que sem o acompanhamento de uma gestão da qualidade, podem ocorrer impactos negativos. Por isso, além das auditorias externas periódicas da ISO, são realizadas auditorias internas, que visam assegurar a manutenção da prática das normas e procedimentos que foram implantados. E, objetivando a melhoria contínua do serviço prestado, os processos são revistos e atualizados constantemente.

Qualidade é um processo que não acaba nunca, pelo contrário, deve ser aprimorado a cada dia, conforme as necessidades dos clientes, do mercado e da própria empresa. Priorizar a qualidade em tudo que se faz é fundamental para manter o foco e entregar um serviço de valor!



Matéria desenvolvida por: Karina Vessozi da Paixão - Supervisora Qualidade Corporativa e Márcia Rebolo - Supervisora Adm. e Qualidade

Faça o melhor investimento do ano!

ELEVE SUA PRODUTIVIDADE AO MÁXIMO COM A AGILIDADE
E EFICIÊNCIA DOS EQUIPAMENTOS DA COMPUDECK



Assista ao vídeo e veja o sistema em funcionamento.



SORTER



DINÂMICA
STANDARD



SIMDI

SEMANA INTERNA DE MOTIVAÇÃO, DESENVOLVIMENTO E INTEGRAÇÃO

Estando entre as empresas que se preocupam com o crescimento pessoal dos funcionários, a Translovato vem desenvolvendo a SIMDI – Semana Interna de Motivação, Desenvolvimento e Integração, que tem como objetivo reforçar os valores.

Na SIMDI, são realizadas atividades individuais e em grupo, que, além de proporcionar momentos de reflexão, promovem e incentivam os funcionários ao crescimento profissional e como ser humano.

Este programa conta com uma equipe multifuncional onde, cada um, dentro de sua visão, se empenha e trabalha para manter vivo os princípios e competências organizacionais, desenvolvendo melhorias e buscando sempre a excelência. Duas vezes ao ano, com duração de uma semana cada evento, a programação aborda sempre um tema diferenciado, que conduz ao pensar, reconhecer dificuldades, promover melhorias, respeitar diferenças e mudar atitudes que não agregam valor.

Um dos profissionais da Translovato de Curitiba declarou sobre a SIMDI: *“Hoje, quando cheguei, estava me sentindo cansado e desanimado. Depois de participar (da SIMDI) estou saindo motivado.”* Este é o grande objetivo do programa, fazer a diferença na vida das pessoas e deixar uma pequena semente do bem.

Como exemplo de temas abordados citamos: simplicidade e alegria; moral e ética na vida; respeito às diferenças; diversidade; alegria é fundamental; mudanças e evolução; planejamento; desenvolvimento do corpo, mente e espírito, entre outros.

Através da SIMDI, os resultados que a Translovato colhe são: a maior vinculação e satisfação dos funcionários para com a empresa, integração e respeito entre as pessoas e melhoria na produtividade. E, como consequência, a manutenção do clima interno, o que impacta na otimização dos resultados.

RH e Qualidade são setores parceiros na execução deste programa e têm uma satisfação muito grande a cada SIMDI, pois os *feedbacks* reafirmam a importância dessas ações na empresa. Veja as opiniões que chegaram através de algumas de nossas unidades:

“É sempre uma semana muito produtiva, as equipes gostam destes momentos pois podem expor suas opiniões.”

CPN

“Às vezes, as mudanças e as coisas boas estão ao lado da gente e nós não enxergamos, pois somos acomodados.”

BAU

“Os temas da SIMDI abordam assuntos bem polêmicos e de muita reflexão.”

FLN

“É uma atividade que ajuda a nos conhecer melhor, ter confiança um no outro e ver as dificuldades de cada um.”

SMA

“A SIMDI está sempre trazendo uma mensagem especial, fazendo a gente ressurgir das cinzas.”

CXS

“A integração entre as equipes é muito bacana.”

SAO

PROFISSIONAIS DO TRANSPORTE

SETOR COMERCIAL

O departamento COMERCIAL é responsável pelas atividades de venda dos produtos e serviços prestados por uma empresa. É por meio dele que a organização garante a geração de receitas para realizar investimentos, crescer e se manter no mercado.

Os profissionais deste setor, normalmente, são divididos de acordo com as atividades exercidas, que vão desde o atendimento e monitoramento das atividades do cliente, normalmente conhecido por SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente), venda ao cliente por telefone, internet ou presencial e gestão comercial. Esta divisão, possibilita formar um time de especialistas em suas atividades, que realizam a pesquisa de prováveis clientes, contatos, negociação, fechamento da venda, fidelização da parceria, além do acompanhamento dos resultados obtidos.

O principal objetivo da área comercial é “colocar” o produto ou serviço no mercado e o sucesso nesta jornada está relacionado diretamente com o nível de dedicação e conhecimento sobre o que está sendo vendido. O profissional desta área precisa ter um conhecimento aprofundado de todos os detalhes técnicos e características do produto/serviço, pois, somente desta forma, terá condições de mensurar se as necessidades do cliente serão atendidas.

Cabe também a este setor, a tarefa de criar as estratégias de venda mais adequadas para alcançar os objetivos da empresa, sejam eles de resultado (margem), faturamento ou, ainda, um perfil de cliente específico.

Importante ressaltar que uma das principais funções dos profissionais comerciais, é ser o elo entre a empresa e o cliente, representando e sendo o porta voz de ambos, para atender às necessidades em comum.



Por esse motivo, é fundamental que a empresa direcione esforços para a formação e qualificação da equipe comercial, pois, isso somado ao longo trabalho construído pela marca, aumentará as chances de se ter sucesso e um bom posicionamento no mercado.

Dentre as diversas atividades realizadas pela equipe comercial da Translovato, está a pesquisa e prospecção de novos clientes, que possuam um perfil de carga com as mesmas características dos demais, gerando, assim, maior assertividade, economia e segurança para ambos e promovendo o início de uma parceria sólida e duradoura.

Os consultores comerciais realizam as visitas presenciais, com o objetivo de entender o tipo de negócio dos futuros clientes, prestando consultoria em transporte, por meio de soluções inteligentes. As negociações realizadas levam em consideração os parâmetros da política de preços da Translovato, além das necessidades do cliente e, também, o potencial. Após realizada a negociação, é feita a análise das informações e a inclusão dos dados em sistema e, a partir disso, iniciam-se os primeiros embarques dos agora então denominados: CLIENTES.

Com o início da parceria, a equipe de atendimento ao cliente passa a acompanhar os embarques, realizar contatos de pós-vendas, realizar pesquisas de satisfação, programar coletas reversas, agendamentos, entre outros. Tudo para que o cliente tenha a segurança de que fez a melhor escolha para o transporte de sua carga.

Para complementar o suporte ao cliente, a Translovato também dispõe de recursos que agilizam o atendimento, como: site, portal do cliente e aplicativo mobile, que possibilitam a realização de cotações de frete, rastreamento de cargas, impressão de faturas, etc.

São inúmeros os desafios enfrentados para a formação de um departamento comercial de qualidade, mas, para que se tenha sucesso, é necessário que ele possua informações atualizadas de mercado, alinhamento entre as políticas comerciais e estratégias da empresa, ferramentas de gestão e monitoramento de resultados, treinamentos de qualificação e muitas outras questões e características não citadas, mas não menos importantes. Todo este conjunto deve estar direcionado para o atendimento e satisfação do cliente.



Matéria desenvolvida por: Daiane Gomes Barbosa - Supervisora Comercial Corporativa

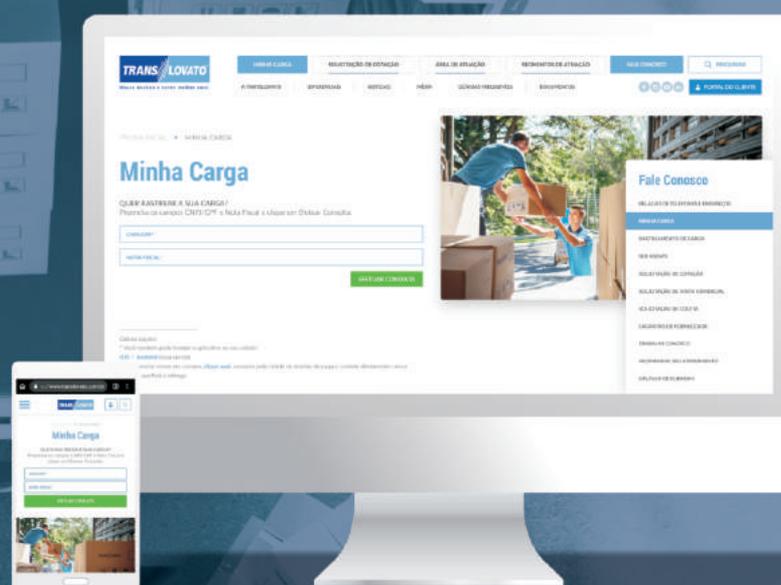
NOVIDADE NO SITE

Rastrear a carga no site agora ficou muito mais fácil.

O novo formulário pode ser utilizado tanto no desktop, quanto no smartphone.

Basta acessar www.translovato.com.br menu MINHA CARGA

CONFERE LÁ



TRANS/LOVATO®

BELO CLICK



Foto de Jarbas Souza de Freitas, profissional da Matriz Translovato
A foto foi tirada nos céus de Caxias do Sul - RS



Foto de Paulo Henrique da Silva, profissional da Translovato Campinas - SP
A foto foi tirada na cidade de Fama - MG

TELEFONES DE CONTATO



RIO GRANDE DO SUL

ALEGRETE - ALE
Fone: (55) 3422-4737

BAGÉ - BAG
Fone: (53) 3242-7796

CAMAQUÃ - CMQ
Fone: (51) 3671-0455

**CAXIAS DO SUL e MATRIZ *
CXs/MTZ
Fone: (54) 3026-2777**

ERECHIM - ERE
Fone: (54) 3522-9159

FREDERICO WESTPHALEN - FRW
Fone: (55) 3744-8035

IBIRUBÁ - IBA
Fone: (54) 3324-8488

IJUÍ - IJU
Fone: (55) 3332-9915

LAGOA VERMELHA - LGV
Fone: (54) 3358-3228

LAJEADO - LAJ
Fone: (51) 3748-6459

NOVO HAMBURGO - NHA
Fone: (51) 3134-5007

OSÓRIO - OSO
Fone: (51) 3955-0036

PASSO FUNDO - PFU
Fone: (54) 3311-9183

PELOTAS - PEL
Fone: (53) 3274-2170

**PORTO ALEGRE - POA *
Fone: (51) 3026-2777**

QUARAÍ - QUI
Fone: (55) 3423-1856

SANTA CRUZ DO SUL - SCS
Fone: (51) 2107-4560

**SANTA MARIA - SMA *
Fone: (55) 2101-0077**

SANTA ROSA - SRO
Fone: (55) 3512-4061

SANTANA DO LIVRAMENTO - LIV
Fone: (55) 3242-3302

SANTIAGO - SNT
Fone: (55) 3251-4145

SÃO GABRIEL - SGB
Fone: (55) 3232-1156

SARANDI - SAR
Fone: (54) 3361-2445

URUGUAIANA - URU
Fone: (55) 3413-3390

VACARIA - VAC
Fone: (54) 3231-1099

VERANÓPOLIS - VER
Fone: (54) 3242-7138

SANTA CATARINA

**BLUMENAU - BLU *
Fone: (47) 3036-2777**

BRUSQUE - BRQ
Fone: (47) 3350-0759

CHAPECÓ - CHA
Fone: (49) 3330-7708

CRICIÚMA - CRI
Fone: (48) 3462-6518

**FLORIANÓPOLIS - FLN *
Fones: (48) 3341-3455
e (48) 3298-0190**

JARAGUÁ DO SUL - JGS
Fone: (47) 3372-0121

JOAÇABA - JBA
Fone: (49) 3554-8787

**JOINVILLE - JVL *
Fone: (47) 3435-1007**

LAGES - LGS
Fone: (49) 3222-4619

RIO DO SUL - RDS
Fone: (47) 3525-1611

SÃO BENTO DO SUL - SBS
Fone: (47) 3633-6606

TUBARÃO - TUB
Fone: (48) 3622-0841

PARANÁ

ADRIANÓPOLIS - ADR
Fones: (41) 3079-3657

AMPERE - AMP
Fone: (46) 3547-1846

APUCARANA - APU
Fone: (43) 3422-2788

CASCADEL - CAS
Fone: (45) 3324-9861

CIANORTE - CNT
Fone: (44) 3637-3351

**CURITIBA - CWB *
Fone: (41) 3033-8686**

FOZ DO IGUAÇU - FOZ
Fone: (45) 3522-2892

FRANCISCO BELTRÃO - FBL
Fone: (46) 3524-7532

GUARAPUAVA - GVA
Fone: (42) 3623-5993

LARANJEIRAS DO SUL - LDS
Fone: (42) 3635-6737

**LONDRINA - LDA *
Fone: (43) 3025-2777**

MARINGÁ - MGA
Fone: (44) 3028-6836

PARANAVAÍ - PVI
Fone: (44) 3045-2289

PATO BRANCO - PTB
Fones: (46) 2604-0433
(46) 2604-0937 / (46) 3224-3871

PONTA GROSSA - PTG
Fone: (42) 3236-5098

RIO NEGRO - RNG
Fone: (47) 3645-0359

TOLEDO - TLD
Fone: (45) 3378-1094

UMUARAMA - UMU
Fone: (44) 3624-8945

UNIÃO DA VITÓRIA - UVT
Fone: (42) 3522-8726

SÃO PAULO

ARARAQUARA - ARA
Fone: (16) 3397-5471

AVARÉ - AVR
Fone: (14) 3733-5983

**BAURU - BAU *
Fone: (14) 3312-2600**

BIRIGUI - BIR
Fone: (18) 3644-2842

**CAMPINAS - CPN *
Fone: (19) 3515-0900**

FRANCA - FCA
Fone: (16) 3701-3360

**GUARULHOS - GRU (Entregas) *
Fone: (11) 4963-9330**

ITAPETININGA - ITP
Fone: (15) 3316-0800

ITAPIRA - ITR
Fone: (19) 3549-1540

MARÍLIA - MAR
Fone: (14) 3451-3434

MOCOCA - OCA
Fone: (19) 3665-5857

MONTE MOR - MNT
Fone: (19) 2218-8166

OURINHOS - OUS
Fone: (14) 3026-2353

PENÁPOLIS - PEN
Fone: (18) 3652-6640

PIRACICABA - PIR
Fone: (19) 3434-7700

PORTO FERREIRA - PTF
Fone: (19) 3588-6144

PRESIDENTE PRUDENTE - PRU
Fones: (18) 3221-2749
ou (18) 3203-0158

**RIBEIRÃO PRETO - RIP *
Fone: (16) 3603-6599**

SANTOS - SAN
Fone: (13) 3472-9861

SÃO JOSÉ DO RIO PRETO - SJP
Fone: (17) 3218-6961

SÃO JOSÉ DOS CAMPOS - SJC
Fone: (12) 3939-9776

**SÃO PAULO - SAO (Coletas) *
Fone: (11) 2413-2727**

**SOROCABA - SOR *
Fone: (15) 3228-3882**

TUPÃ - TUP
Fone: (14) 3491-1180

MINAS GERAIS

BARBACENA - BAR
Fone: (32) 3353-2118

**BELO HORIZONTE - BHZ *
Fone: (31) 2564-9400**

CURVELO - CVL
Fones: (38) 3721-3666
e (38) 3721-4189

DIVINÓPOLIS - DIV
Fone: (37) 3244-2424

GOVERNADOR VALADARES - GVR
Fone: (33) 3278-1120

IPATINGA - IPN
Fone: (31) 3822-1503

JOÃO MONLEVADE - JML
Fone: (31) 3851-1449

JUIZ DE FORA - JDF
Fone: (32) 3221-4005

MINAS GERAIS INTERIOR - MGI
Fone: (31) 3939-2501

MONTES CLAROS - MOC
Fone: (38) 3212-3275

NOVA SERRANA - NSE
Fone: (37) 3226-6668

PASSOS - PSS
Fone: (35) 3021-8836

POÇOS DE CALDAS - POC
Fone: (35) 3721-3936

**POUSO ALEGRE - PPY *
Fone: (35) 3449-3019**

SETE LAGOAS - STL
Fone: (31) 3772-2899

TEÓFILO OTONI - TEO
Fone: (33) 3522-2727

UBERABA - UBE
Fone: (34) 3334-1915

UBERLÂNDIA - UDI
Fone: (34) 3230-4115

VARGINHA - VAG
Fone: (35) 3212-4399

ESPÍRITO SANTO

**VITÓRIA - VIX *
Fone: (27) 3211-9462**

GOIÁS

**ANÁPOLIS - ANP *
Fone: (62) 3313-3534**

**GOIÂNIA - GYN *
Fone: (62) 3572-9240**

DISTRITO FEDERAL

**BRASÍLIA - BSB *
Fone: (61) 3394-0780**

RIO DE JANEIRO

RIO DE JANEIRO - RIO
Fone: (21) 2173-5600

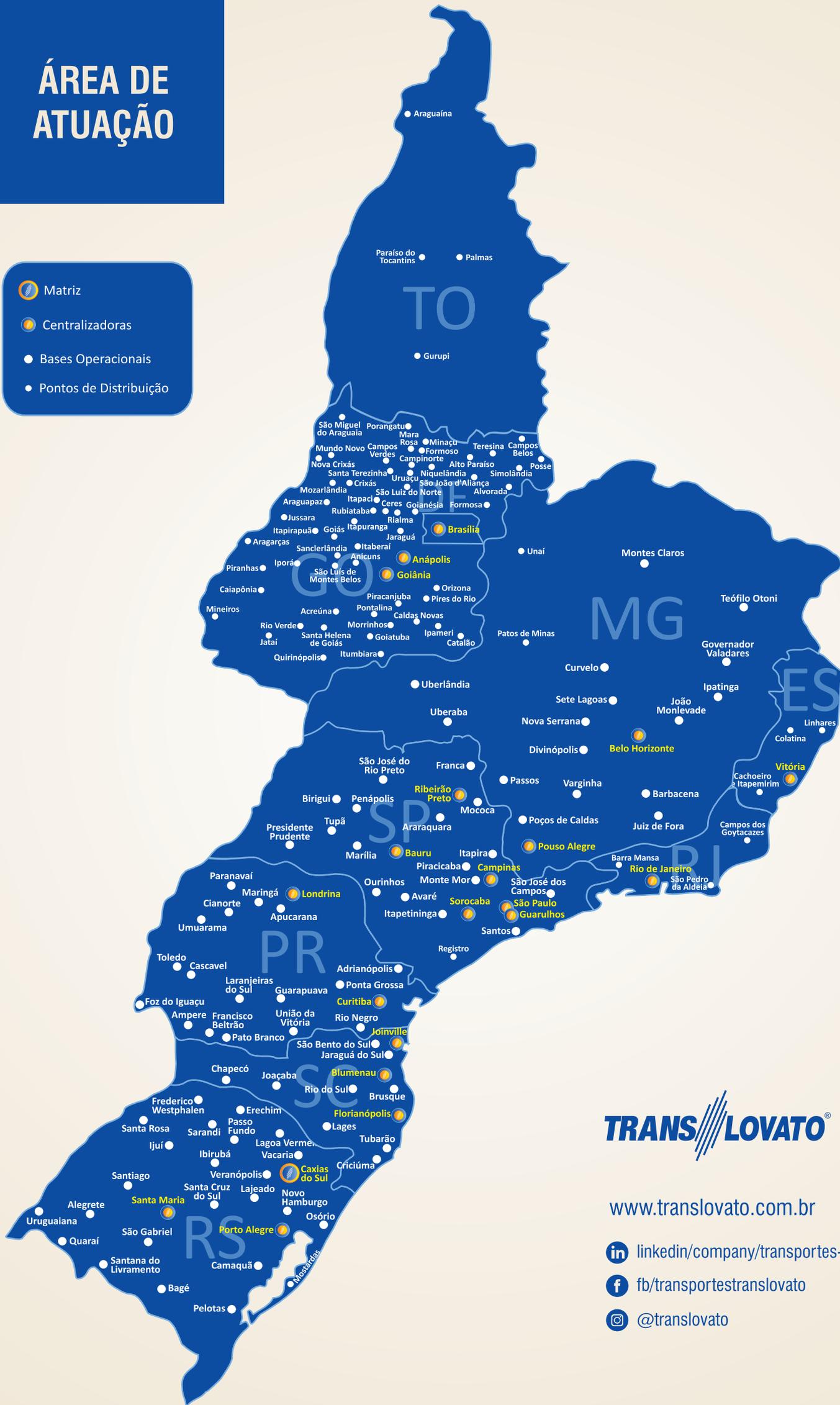
ÁREA DE ATUAÇÃO

Matriz

Centralizadoras

Bases Operacionais

Pontos de Distribuição



TRANS//LOVATO®

www.translovato.com.br

[linkedin/company/transportes-translovato](https://www.linkedin.com/company/transportes-translovato)

[fb/transportestranslovato](https://www.facebook.com/transportestranslovato)

[@translovato](https://www.instagram.com/translovato)