

## Solidariedade e cooperação melhoram performance de equipes nas empresas

Uma cultura de cooperação, de solidariedade, deve estar na mira de lideranças dentro das organizações. E não como algo que complementa estratégias de alta performance, mas como fator fundamental ao bom desempenho. Se você não acredita nisso, considere, pelo menos, estar melhor preparado para crises ou tempos desafiadores.

No Centro de Integração Empresa Escola do Rio Grande do Sul (CIEE-RS), um case de sucesso é a Central de Relacionamento com o Cliente (CRC). Ao enfrentar a maior tragédia climática do estado, o time precisou trabalhar em casa. Com parte da equipe atingida diretamente pelas enchentes, a coordenadora do setor, Emanuelle Staudt, organizou as rotinas junto com os 45 colaboradores.

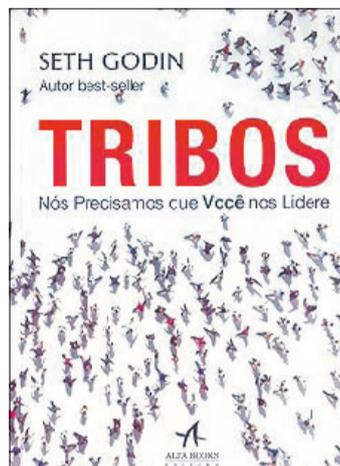
Um *check in* diário foi adotado para saber se todos estavam seguros, necessitavam apoio e para dar esse suporte. A força de trabalho foi redirecionada às áreas desfalcadas. Notebooks e outros equipamentos foram distribuídos. E um material de apoio com orientação sobre como acolher jovens e empresas neste momento sensível foi compartilhado.

Quando a pessoa se sente cuidada, ela consegue transmitir o mesmo sentimento ao atendimento realizado.

“Precisávamos manter o serviço de rotina das regiões que não foram atingidas e nos preparar para receber demandas e ofertas de doações. Também fizemos contato ativo com os 37 mil estagiários e os parceiros para saber a situação de cada um e do que estavam precisando”, explica Emanuelle.

As medidas deram segurança ao time, que manteve a excelência no indicador de lealdade e satisfação do público no mês de maio. E isso tudo com equipe reduzida, com instabilidades de energia e internet e com problemas nos sinais das operadoras de telefonia.

Para Emanuelle, o resultado é fruto da comunicação constante, da transparência e, principalmente, da cultura de cooperação, empatia e união do grupo. “Isso tudo não foi construído na calamidade. Está intrínseco no jeito CIEE-RS. Quando a pessoa se sente cuidada, ela consegue transmitir o mesmo sentimento ao atendimento realizado”, conclui.



### Liderança

Seth Godin é autor de livros sobre marketing e empreendedorismo desde os anos 1990, além de blogueiro e palestrante mundo afora. Criador de uma das primeiras companhias de marketing online, cunhou conceitos adequados às atuais mídias e à era digital.

Sua influência se estende aos meios de comunicação, ajudando a inaugurar uma visão sobre as novas formas de escolhas dos consumidores.

O conceito de marketing de permissão, absolutamente contemporâneo, é um exemplo.

Compreende que um meio de divulgação não invasivo, que respeite o espaço e o poder do consumidor, é muito mais efetivo atualmente.

Com o fim da televisão e dos meios tradicionais de divulgação ofuscados pela internet, qual a melhor forma de atingir seu público? Segundo Seth, a melhor forma é criando um buzz sobre o produto.

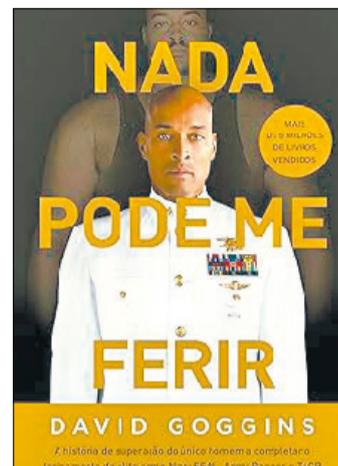
Algo que o torne memorável.

Uma vez identificado o seu grupo, como liderá-lo e uni-lo?

Em Tribos, Seth compartilha sua visão sobre como é o funcionamento interno desses grupos com ideais compartilhados.

O processo de identificação e de união de seus membros é o que leva, afinal, à conclusão de que é necessário que haja uma liderança para que a tribo não perca força. Uma pessoa da tribo, uma pessoa que pode ser você. Hoje, o marketing tem a ver com se envolver com a tribo e entregar produtos e serviços com histórias que se espalham.

Tribos: Nós Precisamos que Vocês nos Liderem; Seth Godin; Alta Books; 160 páginas; R\$ 67,00; Disponível em versão digital.



### Implacável

A infância de David Goggins foi um pesadelo. Pobreza, racismo e maus-tratos físicos marcaram seus dias, assombraram suas noites e quase determinaram seu futuro.

Por meio da disciplina, da resistência mental e do trabalho duro, o jovem deprimido e obeso que havia perdido as esperanças deu a volta por cima, aprendeu a dominar a própria mente e se transformou em um ícone das Forças Armadas e um dos maiores atletas de resistência do mundo.

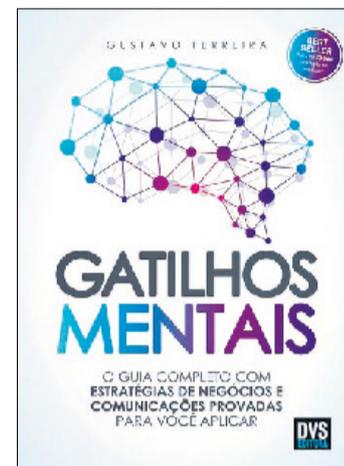
Único homem a completar o treinamento de três das principais forças de elite americanas e se tornar Navy SEAL, Army Ranger e especialista da Air Force Tactical Air Control Party (TACP), Goggins também bateu recordes em ultramaratonas e eventos de resistência.

Neste livro, ele compartilha sua surpreendente história de vida e revela que a maioria das pessoas utiliza apenas uma parte da própria capacidade física e mental.

De acordo com sua Regra dos 40%, quando pensamos que já atingimos nosso limite, ainda dispomos de uma grande reserva desconhecida de energia – e, para acessá-la, só precisamos vencer a batalha dentro da nossa própria mente.

Seu relato inspirador ilumina o caminho que você também pode trilhar para superar a dor, demolir o medo e alcançar níveis inéditos de desempenho e excelência no esporte e na vida.

Nada pode me ferir; David Goggins; Sextante; 320 páginas; R\$ 59,90; Disponível em versão digital.



### Comunicação

Gustavo Ferreira é especialista em estratégias de marketing digital e copywriter. Desde 2014 já gerou mais de 5 milhões de faturamento para seus clientes com suas campanhas, além de consultorias para empresas de diversos portes e segmentos. Estudioso assíduo da mente humana consciente e inconsciente, atua em projetos de marketing com grandes empresas. Fundou a CopyCon em 2014, onde compartilha seu conhecimento e suas estratégias com milhares de empreendedores.

Nesse livro, você descobrirá:

A Coroa de Ferro dos Gatilhos Mentais (e os 4 gatilhos que realmente importam na sua comunicação). A Joia da Coroa (e o principal motivo que o impede de realizar mais vendas). 18 Gatilhos Emocionais (e como você ativa as principais emoções no seu cliente para que ele compre). Os 6 Gatilhos Lógicos (que ajudam seu cliente a confirmar a decisão de compra). O Poder do Gatilho mais explosivo de todos... A Sua Arma Mais Poderosa na hora de convencer seu cliente a comprar de você. O Segredo de Aristóteles para mensagens altamente persuasivas (esse segredo ficou guardado por anos em grupos fechados).

Gatilhos Mentais: O Guia Completo com Estratégias de Negócios e Comunicações Provadas Para Você Aplicar; Gustavo Ferreira; DVS Editora; 144 páginas; R\$ 49,90; Disponível em versão digital.