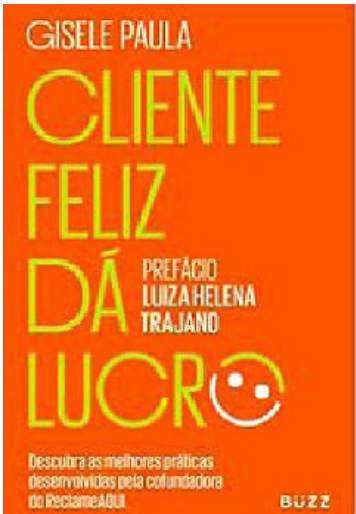


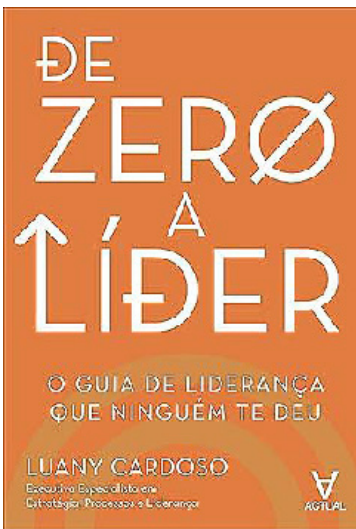
FEED



Cliente feliz dá lucro; Paula Gisele; Buzz Editora; 256 páginas; R\$ 59,90; Disponível em versão física e digital



Sem ponta solta; Maia Santos; Buzz Editora; 192 páginas; R\$ 69,90; Disponível em versão física e digital



De zero a líder: o guia de liderança que ninguém te deu; Luany Cardoso; Editora Actual; 272 páginas; R\$ 49,90; Disponível em versão física e digital

Evolução

O livro “Cliente feliz dá lucro”, da autora Paula Gisele, apresenta uma visão atual sobre atendimento, relacionamento e fidelização de consumidores, mostrando que o sucesso de uma empresa depende muito mais da experiência proporcionada ao cliente do que apenas da qualidade do produto ou do preço praticado. Ao longo da leitura é defendido que consumidores satisfeitos tendem a comprar novamente, indicar a empresa para outras pessoas e fortalecer a reputação da marca. Outro tema bastante explorado é a cultura organizacional. A escritora defende que oferecer uma boa experiência ao cliente depende do envolvimento de

toda a equipe, e não apenas dos profissionais responsáveis pelo atendimento. Quando colaboradores estão motivados, o reflexo aparece diretamente na satisfação dos consumidores e, consequentemente, nos resultados financeiros. Com diversos exemplos práticos, “Cliente feliz dá lucro” demonstra que investir na experiência do consumidor não representa um custo, mas um investimento capaz de gerar crescimento sustentável. Leitura bastante útil para empreendedores, gestores, profissionais de vendas e qualquer pessoa interessada em compreender como a satisfação do cliente influencia diretamente o sucesso de um negócio.

Empreendedorismo

O livro “Sem ponta solta”, escrito por Maia Santos, apresenta uma reflexão sobre a importância da organização, do planejamento e da responsabilidade na condução de projetos, negócios e da vida profissional. Ao longo da obra, a autora demonstra que resultados consistentes dificilmente surgem por acaso. Muito pelo contrário, eles são consequência de processos bem estruturados, atenção aos detalhes e da capacidade de antecipar problemas antes que eles se transformem em grandes desafios.

Um dos principais pontos abordados é que pequenas falhas, quando ignoradas, podem comprometer todo um projeto.

Por isso, o livro incentiva o leitor a desenvolver uma visão mais estratégica, aprendendo a identificar riscos, criar planos de ação e acompanhar cada etapa com disciplina. A leitura também aborda a importância da melhoria contínua. Em vez de buscar a perfeição imediata, o livro incentiva a revisão constante dos processos, o aprendizado com os próprios erros e a adaptação às mudanças do mercado. Essa postura contribui para o crescimento profissional e para a construção de resultados cada vez mais sólidos. É uma leitura indicada para quem deseja desenvolver uma atuação mais organizada e eficiente.

Liderança

Em “De zero a líder: guia de liderança que ninguém te deu”, a autora Luany Cardoso apresenta uma visão prática sobre o cargo de liderança. A obra defende que liderar passa do que simplesmente ocupar cargos hierárquicos, focando no desenvolvimento de habilidades para inspirar indivíduos, estabelecer conexões e impulsionar conquistas em grupo.

Com uma linguagem direta e exemplificações, o livro explora temas essenciais como a gestão de times, a comunicação eficiente e a consolidação de culturas organizacionais pautadas por propósito, respeito e mútua confiança. A autora demonstra que a capacidade de liderar é um aprendi-

dizado constante, permitindo que os leitores absorvam os conceitos à realidade e aos desafios particulares de cada equipe.

Ao reforçar que a liderança vai além da emissão de ordens, Cardoso propõe um caminho para o desenvolvimento humano e a criação de ambientes sustentáveis. O objetivo central é capacitar o líder a construir relações sólidas e viabilizar alcances colaborativos de alta performance.

A obra incentiva a aplicação autêntica da liderança, transformando desafios cotidianos em chances de crescimento mútuo e fortalecendo a conexão real com a equipe para resultados duradouros.

Negociação ganha-ganha: o novo diferencial corporativo

Negociar faz parte da rotina de qualquer organização. Está presente nas decisões entre lideranças, na relação com clientes, fornecedores, parceiros e equipes. Ainda assim, é comum associar uma boa negociação à ideia de que alguém precisa vencer e alguém inevitavelmente sair perdendo. Na prática, empresas que constroem resultados sustentáveis seguem um caminho diferente.

A chamada negociação ganha-ganha parte de um princípio simples: antes de defender posições, é preciso compreender interesses. Muitas vezes, aquilo que parece um impasse é apenas a manifestação de necessidades diferentes, que podem ser conciliadas quando há escuta qualificada, critérios objetivos e disposição para construir soluções conjuntas.

Esse modelo, desenvolvido pelo Harvard Negotiation Project, demonstra que acordos mais duradouros surgem quando as pessoas conseguem separar o problema das relações pessoais, compreender o que realmente está em jogo para cada parte e buscar alternativas capazes de gerar valor para todos os envolvidos.

"As organizações mais bem-sucedidas não são aquelas que evitam divergências, mas as que sabem transformá-las em decisões melhores. Desenvolver a negociação ganha-ganha é fortalecer a capacidade de construir confiança, gerar valor e criar relações duradouras", destaca Lucas Baldisserotto, CEO do CIEE-RS.

É com essa visão que o CIEE-RS, em parceria com a CMI Interter, promove uma imersão internacional baseada na metodologia do Harvard Negotiation Project, uma das principais referências mundiais em negociação. A iniciativa busca desenvolver competências estratégicas para que profissionais e organizações estejam mais preparados para tomar decisões, conduzir conversas difíceis e construir relações de confiança.

Os interessados em conhecer mais sobre a programação podem acessar cmiinterter.com.br/imersao-harvard-cmiinterter-ciee-rs/

www.cieers.org.br
(51) 3363-1000

