

Egocentrismo

Caros e caras colegas,

Além da arrogância, considero que o egocentrismo (quando o cliente incomoda...) é o maior perigo para o sucesso das empresas. Umas acham que são as maiores, outras só se preocupam com elas próprias porque acreditam que o êxito aparece automaticamente e continua para sempre.

"Lamento, o Senhor Müller está numa reunião". Pode acontecer ou até ser necessário, mas quando é a resposta habitual sempre que um cliente precisa de ter uma conversa, parte-se de um mau princípio. De acordo com estudos sobre o assunto, as reuniões, conferências, viagens de negócios, reuniões de concertação, etc. ocupam até 90% do tempo das chefias. Credo! Supostamente, a palavra Gerente significa que se gerem negócios... E os negócios fazem-se com os clientes. Esta regra não só se aplica aos gerentes, mas também a todos...

Nós, Alemães, somos os reis da burocracia e da administração. Não faz mal nenhum, mas também não precisamos de exagerar. Quem desperdiça as suas forças com a burocracia fica sem elas para trabalhar com clientes e lidar com a concorrência... Vejo um grande egocentrismo em muitas empresas, e por vezes também na nossa. Um grande e moroso vai e vem, semelhante àquilo que acontece num grupo pesado ou, até, numa administração pública. Isso não traz rigorosamente nada.

LIQUI MOLY GmbH
Jerg-Wieland-Straße 4
89081 Ulm | GERMANY
Postfach 28 29 | 89018 Ulm

info@liqui-moly.de
www.liqui-moly.de

Telefone: +49 731 1420-0
Fax do departamento +49 731 1420-71
Fax do departamento +49 731 1420-75
Fax do departamento +49 731 1420-921

Aconselhamento técnico: +49 731 1420-871

Assistência telefónica: 0800 8323230

Tribunal de Comarca de Ulm HRB
1383

Diretor: Ernst Prost,
Günter Hiermaier

N.º de IVA: DE147032867
GLN 41 00420 00000 3
N.º Reg. REEE DE 40332182

Dados bancários:

Sparkasse Ulm
Deutsche Bank Ulm
Commerzbank Ulm
Raiffeisenlandesbank OÖ

IBAN

DE23 6305 0000 0021 0631 05
DE96 6307 0088 0014 0822 00
DE03 6304 0053 0920 5717 00
AT66 3400 0000 0261 8080

BIC

SOLADES1ULM
DEUTDESS630
COBADEFF630
RZOQAT2L

Estarmos preocupados connosco não mostra desempenho, não traz nenhuma vantagem para o cliente e também não leva ao êxito. O êxito só é possível com a perceção dos parceiros comerciais, dos clientes e dos mercados. As reuniões internas, as instruções de organização e descrições de processos de várias páginas, os procedimentos complexos, as conferências de várias horas ou o pingue-pongue afluente de e-mails com acusações e tentativas de justificação são aborrecidos, roubam tempo e geram frustração. E, depois, pode também acontecer que o cliente ainda venha incomodar e a empresa demore demasiado tempo a satisfazer os pedidos dele, se é que alguém ainda ouve...

Não são sempre os acasos que fazem uma empresa fracassar ou ter êxito. É também o trabalho duro e concentrado. A perceção externa em vez do egocentrismo, a rapidez em vez da apatia e a disponibilidade de todos na empresa no sentido de fornecer um trabalho realmente bom em vez de debater sem sentido e brincar a jogos de dogmatismo. Não há dúvidas que tem de haver organização, estrutura, sistemas e ordem. Mas também é preciso flexibilidade, capacidade de adaptação, vontade de vender e, sobretudo, um foco ilimitado no cliente em vez de um egocentrismo cada vez maior e de joguinhos internos na empresa. Quando alguém tem de esperar por uma resposta durante um dia inteiro, só apanha o atendedor de chamadas e o responsável salta de uma reunião para a outra, nem o melhor nível de organização ajuda. Deve sobrar tempo para os negócios e para um serviço ao cliente atencioso e empenhado a 100%, incluindo para cuidar das relações pessoais e ter um trabalho ativo a nível comercial. As empresas têm de preservar a cultura do empreendedorismo dentro de toda a equipa em vez da cultura do funcionalismo público.

Se todos os colegas numa empresa – no nosso caso, somos 1000 co-empresendedores – empreenderem algo para continuar a reduzir custos, aumentar vendas e receitas, melhorar a qualidade e o desempenho, de forma a entusiasmar os clientes, a empresa manter-se-á saudável e bem-sucedida, mas só assim...

LIQUI MOLY GmbH
Jerg-Wieland-Straße 4
89081 Ulm | GERMANY
Postfach 28 29 | 89018 Ulm

info@liqui-moly.de
www.liqui-moly.de

Telefone: +49 731 1420-0
Fax do departamento +49 731 1420-71
Fax do departamento +49 731 1420-75
Fax do departamento +49 731 1420-921

Aconselhamento técnico: +49 731 1420-871

Assistência telefónica: 0800 8323230

Tribunal de Comarca de Ulm HRB
1383

Diretor: Ernst Prost,
Günter Hiermaier

N.º de IVA: DE147032867
GLN 41 00420 00000 3
N.º Reg. REEE DE 40332182

Dados bancários:

Sparkasse Ulm
Deutsche Bank Ulm
Commerzbank Ulm
Raiffeisenlandesbank OÖ

IBAN

DE23 6305 0000 0021 0631 05
DE96 6307 0088 0014 0822 00
DE03 6304 0053 0920 5717 00
AT66 3400 0000 0261 8080

BIC

SOLADES1ULM
DEUTDE5630
COBADEFF630
RZOAT212L

Podemos resumir isto tudo numa única frase: o cliente é rei, temos de nos preocupar com ele porque é dele que recebemos o nosso dinheiro.

Com os meus melhores cumprimentos



Ernst Prost
Diretor

LIQUI MOLY GmbH
Jerg-Wieland-Straße 4
89081 Ulm | GERMANY
Postfach 28 29 | 89018 Ulm

info@liqui-moly.de
www.liqui-moly.de

Telefone: +49 731 1420-0
Fax do departamento +49 731 1420-71
Fax do departamento +49 731 1420-75
Fax do departamento +49 731 1420-921

Aconselhamento técnico: +49 731 1420-871
Assistência telefónica: 0800 8323230

Tribunal de Comarca de Ulm HRB
1383

Diretor: Ernst Prost,
Günter Hiermaier

N.º de IVA: DE147032867
GLN 41 00420 00000 3
N.º Reg. REEE DE 40332182

Dados bancários:

Sparkasse Ulm
Deutsche Bank Ulm
Commerzbank Ulm
Raiffeisenlandesbank OÖ

IBAN

DE23 6305 0000 0021 0631 05
DE96 6307 0088 0014 0822 00
DE03 6304 0053 0920 5717 00
AT66 3400 0000 0261 8080

BIC

SOLADES1ULM
DEUTDESS630
COBADEFF630
RZOOAT2L