



Citação atribuída a François-Marie Arouet, conhecido como Voltaire (1694 - 1778)

**André Zem**

É coach e autor do livro "Nunca mais perca uma venda em hipótese nenhuma"

**José Rubens Françoso**

É presidente do Serviço de Águas e Esgoto de Piracicaba

Frango em vendas

Uma situação infelizmente ainda comum, e que tem a ver com o fato de o vendedor não estar motivado, acontece quando ele não atende imediatamente o cliente e, pior, o prejudica como o “consumidor que não vai comprar”. Ele utiliza uma espécie de “achômetro”, como se conseguisse prever pelo olhar se a pessoa vai adquirir ou não o produto.

Lembro-me de uma ocasião em que eu estava na minha sala na loja de móveis e entrou uma das vendedoras, toda nervosa, dizendo:

- André, roubaram minha venda!

Respirei fundo e disse que venda não se rouba, mas ela insistia que tinha sido passada pra trás. Fui verificar o que havia acontecido e percebi

É preciso deixar claro que um frango assado é o resultado de muita atenção e cuidados dispensados a um frango cru

que ela estava se fazendo de vítima. Notei que o cliente “roubado” dela havia chegado no local num fusca velho. Como ela era a vendedora da vez, inventou uma desculpa para não atender o cliente. Falou que precisava ir ao banheiro. E, assim, passou o suposto “abacaxi” para outra.

Acontece que o “abacaxi” era mais suculento do que ela imaginava. O senhor era um colecionador de carros antigos. Ele gostou do atendimento da vendedora que o atendeu, voltou ao carro e retornou com uma planta da casa que estava construindo. Fechou um negócio alto e quem levou a comissão foi a segunda colaboradora. A reclamante se mordeu de inveja, mas sem razão alguma.

Diante do acontecido, dei uma lição para ela que chamo de “Frango em Vendas”. Por que esse nome? Porque frango cru não tem cheiro e não chama a atenção. Não há nada

nele que incentive a degustação. Já o frango assado tem um aroma provocativo, que aguça o apetite. Porém, é preciso deixar claro que um frango assado é o resultado de muita atenção e cuidados dispensados a um frango cru. Um cliente, antes de tornar-se fiel, requer dedicação.

A vendedora que disse ter o cliente roubado, na verdade não quis “prepará-lo” para efetivar a compra. Ela não se dedicou. Deixou-se levar pelas aparências iniciais, sem imaginar que o melhor ainda estaria por vir. Isso é típico de vendedores preguiçosos, que não entendem o real significado da palavra trabalho.

Arrematei a conversa dizendo a ela: - Querida, você quer apenas o fácil, mas só sobrou o difícil. Você está atrás de frango assado e na empresa só tem frango cru! Quem não se esconde e, mais que isso, usa o coração em um atendimento, garante a fidelização do cliente. Quem corre na frente bebe água limpa. Quem corre atrás nem água bebe.

Uma vez senti isso na pele quando, bem cedinho, fui a um hipermercado comprar flores para uma amiga que fazia aniversário. Escolhi o vaso, passei pela caixa e perguntei para a moça se ela podia me ajudar a fazer um embrulho bonito, com papel colorido e fitas. A resposta foi bem seca:

- Eu não sei fazer pacote e o pessoal ainda não chegou.

Havia outra funcionária ao lado e quis saber se ela não poderia me ajudar. Outro desânimo: - Eu entro às sete e meia e ainda são sete e quinze! Por fim, recorri à outra caixa, que estava livre e lixava as unhas. Ela nem tirou os olhos das mãos e disparou, com toda antipatia: - Eu sou o – pe – ra – do – ra de caixa, eu não faço embrulho!

Se o produto não tivesse sido registrado, eu daria meia volta e devolveria. Diante dos três baldes de água fria do “trio simpatia”, eu pedi papel e fita e fiz o pacote em casa. Depois esse pessoal reclama de crise!

10 verdades sobre a PPP, Semae, alhos, bugalhos ou má-fé (II)

5-) A partir de informações que o Semae passou ao vereador sobre o contrato da PPP, em nenhum momento foi divulgado que houve no ano 2018 uma redução de R\$ 10 milhões de reais. Ou seja, a cesta da fórmula paramétrica teve uma redução (-0,54%). Isso impactou para baixo o valor pago pelo Semae, lembrando que essa cifra é para pagamento ao longo de 30 anos.

6-) Pior ainda foi a confusão, proposital ou de má-fé, que o vereador faz com o valor de R\$ 37 milhões para “justificar aumento”. Ora, o contrato da PPP tem sim apostilamentos – que já explicamos – e aditamentos – em eventos extra-contrato, como a bandeira tarifária. O vereador faz uma mistura de alhos, bugalhos, cebolas e laranjas. Talvez,

O Semae e a Águas do Mirante discutem serviços extras realizados pela concessionária

de maneira intencional ou por desconhecimento do contrato.

7-) A verdade é que, como inclusive já divulgado pela mídia, o Semae e a Águas do Mirante discutem serviços extras realizados pela concessionária. O montante em questão é de aproximadamente R\$ 32 milhões, questionado pelo Semae. Para se apurar realmente qual o valor devido, o Semae contratou a Fipe (Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas). Essa discussão, que é transparente, tem o acompanhamento direto da Agência de Regulação ARES-PCJ. Aliás, essa é outra verdade que precisa ser divulgada. Todo esse contrato tem a supervisão/orientação e regulação da ARES-PCJ.

8-) Mas, o Semae deve hoje mais de R\$ 1,3 bilhão para a Águas do Mirante? Não, a resposta é não! Ao lon-

go da execução do contrato, o Semae vem fazendo pagamentos mensais para amortizar o valor do contrato, que sofre anualmente atualização monetária. Esse valor pago mensalmente cobre os custos da empresa com o custeio (manutenção, pessoal etc.) e os seus investimentos.

9-) Vale ressaltar que o Semae é uma autarquia responsável, que tem um quadro técnico competente e uma equipe que acompanha e faz a gestão do contrato da PPP. São 520 volumes, mais de 100 mil páginas, que podem ser consultadas pela população. O Semae respeita os consumidores, a Câmara de Vereadores, a Lei de Responsabilidade Fiscal, a Lei Federal nº 8.666/93 (Licitações) e honra os seus contratos com todos os seus fornecedores. Tem saúde financeira, planejamento e segue o seu Plano Diretor.

10-) Ademais, com o trabalho do Semae em parceria com a Águas do Mirante, Piracicaba é referência no tratamento de esgoto, inclusive com a conquista de prêmios em nível nacional. Semae e Águas do Mirante estão à disposição para quaisquer esclarecimentos contratuais.

Finalizando. É bom lembrar que o Semae é responsável pelo saneamento e a saúde da população, levando água tratada para 100% dos domicílios e rata 100% do esgoto doméstico urbano coletado. Além disso, a autarquia é responsável pela gestão ambiental, recuperando os córregos, ribeirões e rios que há 15 anos recebiam esgoto doméstico in natura, poluindo-os e deixando mau cheiro em toda a sua extensão.

Agora, em parceria com a Águas do Mirante, 100% do esgoto coletado é tratado, contribuindo para a despoluição dos nossos recursos hídricos. Por isso, a recente pesquisa da ABES colocou Piracicaba, pela segunda vez consecutiva, como o melhor município do País em saneamento básico.

Tempo Hoje 18° Min. 27° Máx. Sol com muitas nuvens durante o dia e períodos de céu nublado. Noite com muitas nuvens.

Amanhã 17° Min. 27° Máx. Sol com algumas nuvens. Não chove.

JORNAL DE PIRACICABA

Fundado em 4 de agosto de 1900

Publicação da empresa

Jornal de Piracicaba Editora Ltda.
Avenida Com. Luciano Guidotti, 2.525
Jd. Pacaembu • 13.424 589
Piracicaba-SP • 19 3428.4100
CNPJ: 54.360.805/0001-75

Preços:

R\$ 2,00 (de terça a sábado)
R\$ 3,00 (domingo)

Circulação: de terça a domingo

Fundadores

Manoel Buarque de Macedo
Alberto da Cunha Horta
Antonio Pinto de Almeida Ferraz

Juvenal do Amaral (1901 - 1904)
Álvaro de Carvalho (1904 - 1912)
Pedro Krahembühl (1912 - 1929)
Pedro Crem (1912 - 1929)
João Franco de Oliveira (1912 - 1939)
José Rosário Losso (1939 - 1942)
Eugênio Luiz Losso (1939 - 1974)
Fortunato Losso Netto (1939 - 1985)
Antonietta Rosalina Losso Pedroso (1976 - 2011)
José Rosário Losso Netto (1973 - 2013)

Diretor Responsável

Marcelo Bатуíra Losso Pedroso

Diretor de Criação e Publicidade

Alex Rodrigues

Editor

Felipe Poleti

Editora de Arraso e Cultura

Fernanda Moraes

Gerente Comercial

Toninho Fioravante

“Sem desígnios de propaganda de qualquer espécie - filosófica, política ou religiosa - buscaremos descortinar a verdade dos atos e dos fatos, e dizê-lo, diplomaticamente, contra quem quer que seja. (...) Que o povo apóie a imprensa para que esta, a seu turno, apóie o povo, tornando-se o porta voz dos seus interesses perante as autoridades, o eco das suas queixas, a tribuna dos seus protestos, a válvula dos seus desabafos e, sobretudo, a propulsora do seu comércio, alavanca poderosa das suas iniciativas.”

Antonio Pinto de Almeida Ferraz
Editorial de 04 de agosto de 1900

CAL
3428 4141

Comercial
3428 4150

Redação
3428 4170

Revista Arraso
3428 4174

Classificados
3428 4140

Assine o JP
3428 4190

leitor@jppjournal.com.br
redacao@jppjournal.com.br
revistaarraso@jppjournal.com.br

jppjournal
revistaarraso

Filiado à
APJ
Associação Paulista de Jornais