

### BLACK FRIDAY 2022: TÁTICAS PARA VENDER MAIS

A Black Friday 2022 está chegando e trazendo ansiedade para os varejistas e consumidores. Por isso, a sua empresa precisa se preparar para uma das datas mais importantes do comércio brasileiro.

Pode parecer simples vender nesta época, mas não é bem assim. Estratégias e ações eficientes são cruciais para atrair a atenção dos consumidores que estão em busca de bons produtos com preços vantajosos.

Aqui você vai encontrar as 4 melhores táticas para a sua loja vender ainda mais. Confira!

#### 1. AMPLIE OS CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Hoje em dia, as pessoas estão cada vez mais conectadas, e foi isso que aumentou consideravelmente o sucesso da Black Friday em todo o mundo.

Adaptar-se a nova dinâmica digital, criar uma comunicação assertiva e se aproximar do seu público-alvo é obrigatório.

A MindMiners realizou uma pesquisa com 1.000 respondentes pelo Brasil, e os resultados apontaram que 54% dos consumidores seguem as suas marcas favoritas nas redes sociais, e 21% utilizam esses perfis como fonte de pesquisa antes de qualquer compra. Mas, o que isso quer dizer?

Quer dizer que é necessário preparar-se com antecedência mínima de 20 dias, começando a compartilhar conteúdo de qualidade, citando as datas e divulgando os produtos que entrarão em promoção.

O engajamento prévio é necessário para que o público conheça a sua campanha e consiga se organizar financeiramente, tendo dinheiro nessa data que é fora do comum.

#### 2. ANALISE O PREÇO DA CONCORRÊNCIA

A Black Friday é associada a preços baixos e bons negócios. Por isso, esta etapa exige uma preparação por parte do lojista, que deverá analisar a concorrência para elaborar estratégias e valores que sejam atrativos aos consumidores e que aumentem as chances de compra.

Entretanto, saiba que preços muito inferiores não são recomendados, pois alguns fatores precisam ser considerados: preço de custo do produto, orçamento, investimento em tráfego pago e valores de frete. Lembrando que os descontos precisam ser vantajosos tanto para o cliente, quanto para você.

##### 1. DÊ DESCONTOS REAIS

Os clientes estão cada vez mais conscientes e informados, então não ofereça descontos maquiados e mantenha a reputação do seu negócio.

Uma dica básica é oferecer ao cliente aquilo que ele procura: promoções verdadeiras e vantajosas. A seguir, trouxemos algumas ideias que podem ser aplicadas em sua empresa:

- Brindes e amostras grátis;
- Descontos progressivos;
- Cupons de desconto;
- Promoções relâmpago;
- Cronômetro de ofertas;

Escolha a opção que mais agrada o seu público, e coloque-a em prática.

### 3. OFEREÇA UPSSELL E CROSS SELL PARA VENDER MAIS

Não é de hoje que as estratégias de Upsell e Cross Sell vêm ganhando cada vez mais espaço, sendo consideradas como parâmetros indispensáveis para o bom funcionamento de um negócio, já que aumentam o ticket-médio. Mas, o que são elas?

Podemos definir Up Sell como a estratégia de venda que incentiva os clientes a realizarem uma nova compra com itens que possuam maior valor. Isso acontece quando o cliente deseja comprar um produto com qualidade superior ou mais aprimorada, por exemplo, ele adquire uma [escrivania moderna para seu trabalho em home office](#) ou uma sapateira que combine com as [cores dos móveis do seu quarto](#).

Já, quando falamos de Cross Sell, podemos defini-lo como compras complementares, ou seja, o cliente comprou uma nova cama box, e acaba levando também uma cabeceira para deixar o ambiente mais completo aos seus olhos.

A partir desses apontamentos você já deve ter entendido o motivo dessas estratégias fazerem tanto sucesso, né?! Torne-as suas aliadas para aumentar as vendas e melhore a experiência dos seus clientes.

### 4. APOSTE EM ESTRATÉGIAS DE MARKETING DIGITAL

O Marketing Digital pode ser o seu melhor aliado na Black Friday 2022, só não deixe para começar na última hora, isso pode atrapalhar suas vendas e diminuir a sua visibilidade.

É fundamental explorar os canais digitais onde o seu público está, e coordenar ações de divulgação das promoções. Para esse propósito, você pode utilizar as [redes sociais](#), site, e-commerce, anúncios pagos e e-mail marketing gerando interesse e convencendo o consumidor a adquirir seu produto.

Além disso, existem algumas circunstâncias que precisam de atenção: vender para a sua carteira de clientes é mais fácil e acaba se tornando mais barato; agora, para conquistar novos consumidores, o ideal é oferecer o seu melhor produto com um desconto bacana e que chame atenção.

O segredo é planejar, pesquisar e investir para ter bons resultados no universo digital.

E não se esqueça... Com o término da Black Friday, o trabalho ainda não acabou! A sua empresa precisa se preparar para a data mais importante no comércio nacional, o Natal.

Acompanhe nosso blog e fique por dentro das melhores dicas de vendas para esta época que está se aproximando.

Boas vendas!

---

## 6 IDEIAS PARA ACELERAR SUAS VENDAS NO NATAL

Quando as luzes tomam conta de casas e avenidas, já sabemos que o Natal se aproxima mais uma vez, renovando diversos sentimentos, principalmente a esperança de vendas para o comércio brasileiro.

As metas de vendas estabelecidas não devem vir acompanhadas somente da tensão por parte dos vendedores que precisam alcançar os objetivos, o ideal é que toda a preparação da loja seja feita em conjunto.

Está sem ideias para turbinar suas vendas durante as festas? Então, acompanhe nosso artigo e conheça alguns planos que poderão te ajudar na hora de encarar a movimentação dos clientes.

### 1. DÊ ATENÇÃO AO VISUAL MERCHANDISING

Quando o cliente entra em uma loja física, ele está em busca de uma experiência positiva e bons preços, e isso só vai acontecer se forem adotadas boas estratégias de Visual Merchandising. Mas, a grande dúvida é: como aplicá-lo?

As informações transmitidas visualmente atraem a maior parte dos consumidores, porque o ser humano é capaz de reter 65% da informação desse jeito. Sendo assim, as técnicas devem seduzir, convencer e ativar a memória do consumidor, através de um ponto de vendas preparado com os recursos certos.

O primeiro passo deve ser o planejamento da vitrine com elementos capazes de atrair a atenção de quem passa em frente à loja. Uma boa dica é usar as datas sazonais a seu favor também. Então, não se esqueça de deixar a loja [decorada com enfeites natalinos](#) para receber a todos.

O segundo passo acontece após a entrada do cliente. O objetivo agora é proporcionar uma boa experiência de compra, através de uma estrutura projetada para garantir o acolhimento e bem-estar do público.

Afinal, quem não gosta de se sentir à vontade em uma loja organizada?

### 2. PRIORIZE O ATENDIMENTO DE QUALIDADE

Com o Natal se aproximando, os consumidores se dirigem ao comércio aumentando consideravelmente a movimentação.

Diante dessa situação, algumas lojas optam por contratar colaboradores, fixos ou temporários, para dar conta do volume de atendimentos.

Assim, é importante lembrar que os funcionários são essenciais para o seu negócio, no entanto, eles precisam estar bem-preparados para manter a qualidade no atendimento, e permanecer de acordo com os valores da própria empresa.

Com o time completo, você pode criar um momento de interação através de [sessões de integração e treinamento](#), fazendo simulações de imprevistos e instruções de como convencer o cliente a comprar os produtos que estarão disponíveis no estoque.

Seguindo essas dicas, possivelmente os clientes permanecerão por mais tempo na loja por se sentirem bem recepcionados. Resumindo, atitudes simples e planejadas sempre vão funcionar.

### **3. FIDELIZE SEU CLIENTE**

Pense na sua marca favorita. Pensou? Agora responda: o que te faz voltar a comprar essa linha de produtos?

Diante dos motivos que você listou, tenha certeza de que essa marca possui uma ótima estratégia para a retenção dos seus clientes, e é isso que a sua loja precisa trabalhar constantemente.

Ampliar a base de clientes e mantê-los por perto no próximo ano, possibilita as vendas em datas de menor fluxo, após as festividades natalinas.

Atualmente, existem algumas ações simples e bastante efetivas que você pode seguir para trabalhar a fidelização dos consumidores — e nós vamos compartilhá-las.

- Cupons de desconto para as próximas compras;
- Cartão fidelidade;
- Frete barato e entrega impecável;
- Atendimento prestativo e de qualidade;
- Pós-venda eficiente;
- Um marketing forte que traga a sensação de ter um vínculo especial com a marca.

Infelizmente, esse processo não acontece como uma receita de bolo, é necessário testar as alternativas e ver o que funciona em sua base de clientes.

### **4. ESTABELEÇA HORÁRIOS ESPECIAIS**

Com as festas de fim de ano, o horário de funcionamento do comércio precisa ser estendido para atender o público que tem uma jornada de trabalho pouco flexível, e também, para auxiliar aqueles que deixam as compras sempre para última hora.

Para que tudo funcione como o esperado, estabeleça os horários de abertura e fechamento durante os últimos dias de novembro, e o mês inteiro de dezembro, proporcionando ao seu cliente a sensação de que pode contar com você para atendê-lo em horários alternativos, gerando uma maior possibilidade de compra.

### **5. FACILITE A FORMA DE PAGAMENTO**

No fim de ano, o tempo passa muito rápido devido a correria do dia a dia, e a sua missão como lojista, é evitar que os clientes percam tempo e fiquem frustrados no momento de realizar o pagamento.

Com opções flexíveis, as chances de vendas aumentam, pois um público maior será alcançado. Porém, todos os empreendedores e lojistas precisam verificar quais métodos são viáveis para o seu negócio, sem ocasionar interferência nos lucros, já que as taxas de adesão podem ser cobradas e variam de uma operadora para outra.

Atualmente, existem diferentes formas de pagamento, para todos os gostos e necessidades: dinheiro em espécie, cartão de crédito e de débito, pix, boleto bancário, cheque, link de pagamento, transferência bancária, PicPay, PagSeguro e PayPal.

Manter uma empresa ativa vai ser sempre um desafio em nosso país. Então, faça as escolhas certas para o seu negócio, e busque se diferenciar de seus concorrentes.

## **6. VALORIZE A PUBLICIDADE E DIVULGAÇÃO**

Com a chegada das épocas festivas, férias e décimo terceiro salário, as pessoas estão propensas a comprar cada vez mais, ou seja, é a época certa para divulgar a sua marca.

Em uma divulgação efetiva, o planejamento deve ser consistente e estratégico para conseguir lhe render bons lucros. Seja em mídia off ou on-line, a comunicação precisa ser transmitida ao público-alvo com gatilhos mentais que convençam e causem boa impressão.

Se você está começando agora, o ideal seria investir em mídias digitais que vão chamar a atenção e te ajudarão a atrair mais clientes. A regularidade nas publicações de conteúdos criativos nas redes sociais, segmentação orgânica e patrocinada, ações diferenciadas e e-mails marketing, poderão trazer resultados significativos.

Caso opte pelas mídias mais tradicionais, saiba que existem várias opções eficientes, como, outdoor, distribuição de folders, propagandas em tv e rádio, entre outros.

Com essas dicas, as chances da sua loja aumentar as vendas e causar um marketing positivo junto ao seu público que será bem grande.

Como você pôde notar, quem se destaca é quem chama a atenção do consumidor. Então, aproveite o Natal de maneira inteligente, arregace as mangas e mãos à obra.

---

### **PSICOLOGIA DAS CORES: USE ESSE EFEITO PARA VENDER MAIS**

Não é novidade que as cores são capazes de influenciar o comportamento humano, interferindo nos pensamentos, nas sensações e na decisão de compra.

Os lojistas precisam ficar atentos aos fatores que interferem nas estratégias envolvidas no aumento de vendas: decoração de showroom, jogo de cores, contraste, quantidade de luz, layout dos móveis, entre outros.

Quer saber mais? Então vem com a gente!

## 1. O QUE É PSICOLOGIA DAS CORES?

A Psicologia das Cores consiste em um estudo psicológico mais aprofundado acerca da influência que as cores exercem no cérebro humano, compreendendo as sensações, as emoções e os sentidos.

Essa influência é notada em diversos setores ou segmentos da vida cotidiana e está envolvida no mundo dos negócios, sobretudo na área de Decoração, do Marketing e da Publicidade que planeja todos os detalhes para que o consumidor seja impactado e estimulado.



### 1.1 Quais são as características?

A Psicologia das Cores pode parecer um conceito simples de ser entendido, mas é aí que você se engana. A técnica é considerada bastante complexa, já que características simples podem estimular ou desencorajar o processo de compra.

Esse é um dos motivos pelo qual o tópico se tornou superimportante dentro da arte, do design e do marketing, uma vez que é pelas cores que a sua loja/marca será visualizada e lembrada na mente dos consumidores.

Considerando que as cores são uma parte integral das imagens, têm um impacto instantâneo no receptor e podem afetá-lo de maneira positiva ou negativa, é importante conhecê-las para conseguir transmitir os valores da empresa, facilitando o processo de identificação e assimilação, ou seja, despertando o interesse do seu público-alvo.

Para uma estratégia certa, você precisa conhecer todos os 7 efeitos distintos que as cores podem ocasionar. Confira abaixo:

**1. Iluminação:** a absorção de luz pode variar de acordo com a cor, tornando os objetos mais escuros ou mais claros.

**2. Emoção:** acredita-se que as cores são capazes de despertar emoções e interferir nas características psicológicas dos indivíduos.

**3. Peso:** as cores influenciam na sensação de peso que os objetos aparentam ter.

**4. Recordação:** a visualização de determinadas cores pode fazer com que o indivíduo faça a associação com momentos específicos de sua vida.

**5. Simbolismo:** a transmissão de significado e/ou sentimento acontece de acordo com as experiências vividas por cada pessoa.

**6. Dimensão:** as cores alteram a percepção da dimensão de um local, tornando o espaço maior ou menor.

**7. Temperatura:** existem tons quentes e frios, que podem passar a sensação de um ambiente que aquece ou refresca.

## 2. SIGNIFICADOS DAS CORES

Não é preciso ser um expert para conseguir se aventurar nas infinitas combinações de cores para compor um ambiente, mas é necessário ficar atento à personalidade dos seus clientes, para transmitir a mensagem certa e exercer um papel influenciador.

Lembrando que as cores são capazes de influenciar tanto o lado fisiológico, quanto o psicológico, estimulando as oito emoções primárias dos humanos.

**Azul:** é considerado como a cor da mente, pois é uma cor que tranquiliza e o seu efeito calmante é capaz de retardar o metabolismo e diminuir a pressão arterial de quem frequenta o local. Esse tom causa a impressão de profundidade e é indicado para ambientes mais formais.



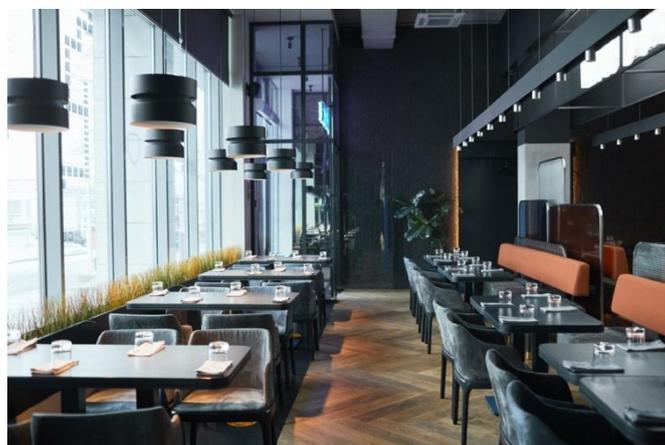
**Verde:** é uma cor repousante que causa um efeito relaxante nos olhos, já que a onda de luz que atinge os nossos olhos não precisa de ajustes, sendo ideal para a nossa visão. As diferentes tonalidades são consideradas atemporais e trazem a sensação de bem-estar, renovação e equilíbrio por serem associadas à natureza e, conseqüentemente, à saúde. Além disso, a cor verde aceita a combinação com várias cores, sem contar os elementos que também podem ser acrescentados: jardins, plantas, artigos decorativos, paredes, tapetes, almofadas, entre outros.



**Vermelho:** conhecida por ser altamente estimulante, intensa e impactante, por isso, é uma das cores com mais efeitos físicos e psicológicos, e deve ser usada com cautela — tons claros são energéticos e os tons mais escuros trazem uma sensação de elegância. Regularmente, ela se faz mais presente em espaços comerciais por ativar o desejo de ir em busca de novidades e consumir. Não é à toa que é o tom preferido pela publicidade.



**Cinza:** tonalidade que vai desde o tom mais claro até o mais escuro, trazendo mais elegância e sofisticação para criar um espaço clean ou um ambiente monocromático. Pode-se considerá-la como a aposta certa para combinar cores fortes, acessórios funcionais ou itens decorativos em cores mais fortes, sem deixar um aspecto carregado.



### 3. CUIDE DAS EXPERIÊNCIAS DO SEU PÚBLICO NA INTERNET

Como você já viu, as cores podem ter vários significados que podem afetar a relação da sua empresa com os clientes e prospects.

Então, é essencial estudar como as cores serão aplicadas nas estratégias de marketing digital (anúncios, sites, blogs corporativos, landing pages, e-mail marketing), materiais de comunicação (mídias sociais, vídeos, propagandas) e ações externas (stand para eventos, crachás, flyers, slides, revistas) e até mesmo no logotipo da sua empresa.

Porém, saiba que captar a atenção dos usuários é uma tarefa bastante complicada em meio a um universo lotado de conteúdos e materiais. Sendo assim, torne a experiência do usuário mais agradável para influenciá-lo de maneira positiva:

- ▶ Defina a paleta de cores da identidade visual da marca;
- ▶ Elabore um design bem estruturado e que transmita a mensagem desejada.
- ▶ Dê prioridade às cores que facilitam a leitura e a tornam menos cansativa;
- ▶ Mantenha constância e leve o usuário a memorizar as suas cores e assimilá-las ao nome da empresa;
- ▶ Faça testes e veja o que mais traz engajamento.

Por fim, entendemos que a simbologia das cores é essencial em todas as estratégias de vendas, e quando são bem aplicadas tornam-se ainda mais eficazes para o seu negócio.

Aproveite todas as nossas dicas, e use a criatividade a seu favor!

---

## TENDÊNCIAS DE DECORAÇÃO PARA 2023

O ano nem acabou, mas as tendências para 2023 já estão a todo vapor ao redor do mundo: nas decorações, nos móveis, na moda, nas [cores](#), nas estações, entre outros.

Estas constantes mudanças surgem para mudar o visual dos ambientes, especialmente quando um novo ano se aproxima, e vem acompanhado de um espírito de renovação para começar com o pé direito.

A nossa maior preocupação é manter todo mundo atualizado com as novidades. Sendo assim, nós trouxemos vários pontos-chave que ajudarão os lojistas a ficarem por dentro das tendências que estão rolando.

Confira agora as inspirações que a Demóbile trouxe para você!

### 1. MINIMALISMO

Chegou a hora de conhecer o conceito de decoração que está conquistando cada vez mais adeptos pelo mundo: o Minimalismo.

Esse modelo de decoração contemporânea vai além de um estilo, pode ser considerado como a aposta de criar ambientes refinados com itens selecionados de modo consciente para trazer simplicidade e funcionalidade.

Partindo da premissa que “menos é mais”, essa prática demonstra que é mais importante a qualidade do que a quantidade, ou seja, com a eliminação do supérfluo são abertas novas possibilidades para personalizar a decoração com características específicas:

- Estrutura limpa sem molduras, adereços ou [itens decorativos](#);
- Ambientes iluminados e arejados;
- Uso de cores neutras, como, off-white, bege, cinza e até mesmo o preto;
- Linhas retas e cores neutras;
- Ênfase em formas geométricas;

Esse modelo costuma funcionar bem em diferentes cômodos, principalmente em escritórios e espaços exclusivos para o home [office](#), que podem conter móveis inteligentes, simples e práticos.

O real significado dessa decoração é valorizar as coisas simples da vida, e o sacrifício em busca de conquistas, ou seja, daquilo que realmente importa.

## 2. DECORAÇÃO COMFY

A Decoração Comfy é a aposta dos arquitetos para 2023, já que esse estilo adiciona mais personalidade ao ambiente, unindo os conceitos que priorizam o bem-estar das pessoas.

Esse tipo de decoração é caracterizado pela disposição de móveis funcionais em ambientes que foram agregados de maneira simples e inteligente, como acontece no minimalismo, e pelo uso de elementos naturais com tons quentes ou neutros, que oferecem um clima tranquilo e comodidade.

Além disso, o foco dessa projeção é auxiliar no descanso da mente e do corpo, valorizando a saúde física e a estabilidade mental de quem frequenta o local para continuar realizando as atividades com bem-estar.

**[INSERIR FOTO DE UM AMBIENTE MINIMALISTA E UM COMFY. FOTOS EM COLAGEM PARA TRAZER O ESTILO DE “DESCONTRAÍDO”].**





### 3. ILUMINAÇÃO

As tendências de decoração para 2023 foram influenciadas pelo modernismo orgânico que valoriza os espaços aconchegantes com uma iluminação natural bem aproveitada.

E sabe qual é a melhor parte de tudo isso? Você não vai gastar quase nada!

Em locais voltados ao lazer, o ideal é investir na luz natural através de janelas, portas, claraboias e varandas que deixam a luz do sol entrar sem empecilhos, e ainda economizam energia.

Já, em ambientes destinados aos estudos e trabalho, é importante deixá-los o mais agradáveis e funcionais possíveis, com lâmpadas e luminárias que combinem com o estilo da decoração e atendam ao nível de claridade necessária.

Também vale lembrar que estudos apontam sobre os benefícios trazidos pela luz natural: melhora no humor, na imunidade e até no metabolismo. Enquanto a luz fria (branca) desperta o cérebro, e a luz quente (amarela) aumenta o relaxamento.

### 4. CORES EM ALTA

As cores que estarão em alta durante 2023 são a aposta perfeita para os seus clientes que desejam trazer positividade para dentro do lar, retomando as emoções positivas que foram esquecidas durante a pandemia.

Abaixo selecionamos as melhores opções de cores de móveis disponíveis no catálogo da Demóbile para te inspirar. Confira!

**Verde Menta:** é um tom contemporâneo, fresco e neutro, que pode ser usado em diferentes ambientes por ser cheio de energia. Uma dica é combinar o móvel com os pisos de madeira que são capazes de quebrar a frieza do verde.

**[INSERIR FOTO COZINHA FIRENZE MENTA COM A DESCRIÇÃO EMBAIXO EM LETRAS PEQUENAS: <https://demobile.com.br/produtos/composicao-firenze-01/>].**

[Cozinha Firenze Composição 01 - Avena/Menta]

**Marsala:** os tons terrosos não saem de moda por representarem uma nuance bem sutil. Além disso, é uma cor versátil que representa com excelência as combinações em diferentes estilos decorativos: clássicas, românticas, modernas e cheias de personalidade.

**[INSERIR FOTO ROUPEIRO MARSALA COM A DESCRIÇÃO EMBAIXO EM LETRAS PEQUENAS: link].**

[Roupeiro xxxx - Marsala]

**Amêndola:** tons amadeirados são atemporais e se tornaram peças coringas para compor diferentes estilos de decorações com muita qualidade e harmonização.

**[INSERIR FOTO ESCRIVANINHA OFFICE MORADA AMENDOLA COM A DESCRIÇÃO EMBAIXO EM LETRAS PEQUENAS: <https://demobile.com.br/produtos/escrivaninha-office-morada/>].**

[Escrivaninha Office Morada - Amêndola/Grafito]

Agora que já conhece as principais tendências para 2023, você que é lojista deve escolher as melhores opções em móveis para compor o showroom das suas lojas, e ajudar os clientes no processo de decoração com essas dicas que farão toda diferença.

---

## **GESTÃO DE QUALIDADE: PASSO A PASSO PARA O CAMINHO DO SUCESSO**

Gerir um negócio, garantir a qualidade dos produtos e ter bons resultados nunca vai ser uma tarefa fácil em um mercado tão competitivo. É aí que o Sistema de Gestão de Qualidade se torna uma das melhores estratégias para fazer o seu negócio prosperar, satisfazendo e fidelizando aqueles clientes mais exigentes.

Afinal, toda empresa quer controlar e potencializar os processos diários com o nível de qualidade desejado, enquanto realiza avaliações e ajustes certos.

Quer aprender a colocar as melhores técnicas em prática e gerar bons resultados? Fique aqui conosco, e continue a leitura!

### **1. GESTÃO DE QUALIDADE E SUA FUNCIONALIDADE**

O Sistema de Gestão de Qualidade é um requisito obrigatório para as empresas que desejam crescer e se manter ativas no mercado. Trata-se de um conjunto de ações, processos, técnicas e estratégias que auxiliem nos resultados prometidos pela marca.

Para colocar o SGQ em prática, deve-se traçar ações direcionadas para o controle dos processos empresariais internos, como criação de produtos e aprimoramento de serviços, ou seja, um supervisionamento de todas as etapas na criação dos produtos, que assegurem a garantia e a melhoria da qualidade.

### **2. BENEFÍCIOS**

A implantação do Sistema de Gestão de Qualidade traz consistência para os parâmetros dos produtos, e ajuda a alcançar as métricas que foram definidas no planejamento estratégico da empresa, refletindo positivamente nos resultados. Além disso, ainda é possível:

- Melhorar o desempenho empresarial;
- Reduzir os desperdícios e os retrabalhos;
- Manter a consistência dos produtos e processos fluidos;
- Implementar as práticas melhores;
- Alcançar a qualidade total dentro da organização;
- Alavancar a rentabilidade;
- Valorizar a comunicação interna;
- Assegurar o comprometimento dos colaboradores.

### 3. PILARES DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Empresas de vários segmentos por todo o mundo utilizam como o padrão, a Norma ISO 9001: 2015, Norma Internacional para Gestão da Qualidade, que disponibiliza um modelo concreto de gestão.

De acordo com a norma, existem regras que ajudam a definir a criação de um Sistema de Gestão de Qualidade, para que as empresas façam a aplicação correta. Conheça agora os 7 pilares que todo gestor precisa seguir:

**Foco no cliente:** Isso só acontece quando as expectativas e o produto/serviço estão de acordo com o que o consumidor espera e, conseqüentemente, acabam aumentando a satisfação e a interação com o que lhe foi oferecido.

**Liderança:** esse pilar precisa de líderes eficientes que tenham o propósito de liderar mudanças, ações e resultados, conquistando os objetivos determinados e alcançando um alto nível de qualidade, junto a equipe que deve ser reconhecida pela excelência ao atingir as metas organizacionais.

**Engajamento das pessoas:** para que uma empresa funcione e entregue eficiência, é preciso que todos os colaboradores, independente do nível hierárquico, estejam envolvidos e apliquem suas habilidades para alcançar o objetivo principal da organização: a máxima qualidade.

**Abordagem de processos:** a gestão acontece por meio da coordenação da inter-relação dos processos que desenvolvem produtos e/ou serviços consistentes. Por isso, todas as atividades precisam ser claras e bem definidas, para que os funcionários tenham um avanço no desempenho e sigam o padrão de qualidade exigido.

**Melhoria:** a melhor opção é buscar o aperfeiçoamento diariamente, pois, dessa forma, é possível manter bons níveis de desempenho, reagindo as alterações internas e externas, gerando novas oportunidades de negócio e cativando os consumidores.

**Tomada de decisão baseada em evidências:** Na rotina de uma empresa deve existir a análise de dados antes da tomada de qualquer decisão, para verificar as falhas existentes, e também, o que não está trazendo resultado. Existem inúmeras fontes de informações, como, feedbacks, receitas, número de vendas, balanço de caixa, entre outros.

**Gestão de relacionamentos:** Com a nova atualização do ISO 9001, o conceito deste princípio foi ampliado, incluindo as “partes interessadas” junto aos fornecedores. A gestão de todas as conexões tornou-se essencial para manter a sustentabilidade e as boas relações da cadeia de produção, não havendo interferência na qualidade do produto que vai chegar até o cliente.

#### 4. COMO IMPLEMENTAR?

Inicialmente, os novos projetos aliados às estratégias podem causar resistência por parte da equipe, no entanto, é indispensável apresentar os motivos que levaram a criação de novas ações e a razão de estarem sendo aplicadas na empresa.

Além disso, o gestor deve tentar aplicar a cultura da qualidade constantemente, onde os colaboradores reconheçam que a qualidade é uma filosofia a ser seguida todos os dias, para manter vivos os sistemas das empresas e torná-los mais robustos, sendo possível notar a evolução e o ganho monetário.

Siga os 4 passos principais para implementar o SGQ na sua empresa:

- 1. Invista no entusiasmo dos colaboradores** – não existe melhoria sem pessoas motivadas e comprometidas.
- 2. Selecione os produtos/serviços** – escolha os que geram mais receita no seu negócio.
- 3. Estabeleça os indicadores de qualidade** – eles serão responsáveis por orientar o andamento das propostas, permitindo uma tomada de decisão rápida, caso seja necessário alterar alguma estratégia.
- 4. Mantenha as informações atualizadas** – estabeleça uma frequência para a coleta de dados, realização da análise, e determine ações extras para substituir as que não deram certo.

##### 4.1 Como adotá-la em pequenas empresas?

Em pequenas empresas a aplicação do SGQ é essencial também, já que ajudará no progresso dos processos internos que causarão grande impacto no alinhamento operacional de todos os setores, levando a padronização dos controles e a otimização de rotinas.

Para colocar esse sistema em prática é viável seguir algumas ações pré-definidas que ajudarão a sua empresa a chegar mais longe:

1. Tenha um planejamento estratégico bem definido;
2. Dialogue com a equipe sobre as pautas da mudança;
3. Defina quais são os produtos de maior impacto e retorno financeiro.

Assim sendo, com a aplicação de todos os protocolos descritos acima, o SGQ ficará atualizado constantemente e seu negócio começará a fluir com mais facilidade.

O que sua empresa está esperando para dar início a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade?

