

GERENTE: Estabeleça Metas Mensuráveis no Seu Planejamento

Planos bem sucedidos começam com metas bem definidas, pois se as pessoas não sabem para onde vão nenhuma estrada as levará. Podemos dizer que as metas não têm margem de discussão, se forem alcançadas. Portanto, se o Gerente puder quantificá-las ele deve definir um alvo mínimo a atingir, como por exemplo: "A meta do nosso departamento é reduzir em pelo menos 10 % as reclamações de clientes, no próximo trimestre". Diante disso, ele deve transformar seus funcionários em pessoas motivadas, pois se ele envolver os no estabelecimento das metas muito provavelmente que eles aceitarão tais metas como equipe, e não como um simples grupo de pessoas. Metas são como destino em mapas rodoviários e os planos são as rotas; serem seguidas para alcançar tal destino. Dessa forma, o Gerente deve decidir que tarefas devem ser feitas, por quem, quando e como. E depois ele deve atribuir as responsabilidades aos seus colaboradores, informando-os verbalmente ou por escrito, dependendo da complexidade do trabalho. Além disso, o gerente deve enfatizar os benefícios que seus planos trarão ao grupo e a cada um dos membros da equipe como a redução da fadiga, a maior produtividade alcançada, maiores ganhos, economia de custos, tempo ou materiais, mais a garantia do emprego e a satisfação em pertencer a uma equipe vencedora. O Gerente deve dar aos seus colaboradores a oportunidade de perguntar e, além disso, ele não deve supor que estão entendendo suas instruções na primeira vez. Então logo ele tenha atribuído as tarefas, ele deve dar autoridade para que o colaborador realize suas obrigações sem interrompê-los desnecessariamente. Deve reunir-se para acompanhamento das operações a fim de esclarecer instruções, responder perguntas e obter feedback. Portanto, ele deve criar o "espírito de competição e compromisso". Minimizando os Controles Os controles medem o ritmo do progresso da equipe, mas o gerente deve deixar que eles se tornem o enfoque principal. Relatórios, reuniões e outras obrigações reprimem a iniciativa e a criatividade. Mas, o que é um adequado dispositivo de controle? Os melhores dispositivos de controle deveriam: Identificar e relatar problemas imediatamente, como por exemplo, dispositivos de controle que supervisionam e relatam o desempenho de equipamentos de produção automatizada; Ser objetivos, pois um dispositivo de controle que incentive as pessoas a manipulá-lo, a fim de parecerem eficientes. Já os controles objetivos reportam resultados idênticos, não importando quem os utilize. Ser fáceis de entender, pois se forem confusos as pessoas evitarão usá-los sempre que possível; Considerar o retorno a ser obtido. Um controle deve custar menos que as perdas que controla. Ex: restaurantes fast-food permitem a seus clientes servirem suas próprias bebidas, após perceberem que o custo de um empregado servindo cada copo era maior que as perdas relativas aos clientes que se serviam mais de uma vez sem pagar. NOTA: O Gerente deve utilizar fartamente os recursos visuais disponíveis, usando gráficos de linha, gráficos de barra, cronogramas e outros para descrever o que está acontecendo e servir como convergência da energia e compromisso dos funcionários. Além disso, os recursos visuais: Mantém os esforços da equipe concentrados; Dão ao grupo uma percepção da dinâmica e do progresso; Permitir que todos confirmem o progresso sempre que desejarem.

Sobre o Autor

Professor, consultor e palestrante. Articulista do Jornal do Comércio (RJ) e co-autor do livro: "Trabalho e Vida Pessoal - 50 Contos Seleccionados" (Ed. Qualitymark, Rio de Janeiro, 2001). Por mais de 20 anos treinou equipes de Atendentes, Supervisores e Gerentes de Vendas, Marketing e Administração em várias empresas multinacionais de bens de consumo e de serviços. Elaborou o curso de "Gestão Empresarial" e atualmente ministra palestras e treinamentos "in Company" nas áreas de Marketing, Administração, Técnicas de Atendimento ao Cliente, Secretariado e Recursos Humanos. Graduado em Administração de Empresas, especialista em Marketing e Gestão Empresarial, com MBA em Marketing no Mercado Globalizado e complementação pedagógica. Contatos: jcss_sc@click21.com.br; (21) 2233-1762 / (21) 9423-9433 www.profigestao.blogspot.com <http://br.linkedin.com/pub/julio-cesar-s-santos/25/544/1b8>