

## A RESPONSABILIDADE DO GERENTE

O Gerente responde por 70% do clima motivacional no ambiente de trabalho e suas atitudes refletem diretamente no comportamento da sua equipe. Ninguém produz com alegria e satisfação se não estiver consciente da importância do que faz e estando comprometido integralmente com a missão da empresa. Segundo pesquisas, um bom Gerente acaba influenciando em cerca de 30% dos resultados globais de uma organização. Não pelo seu trabalho pessoal, pois as razões estão na sua capacidade de gestão com ênfase em alguns pontos:

- Relacionamento com clientes;
- Habilidade para ouvir;
- Presença direta onde as coisas acontecem; e
- Gerenciamento eficaz da equipe.

Como líder, o Gerente quem define o tom da qualidade e do direcionamento do trabalho. Tanto que é comum se associar a personalidade do Gerente à personalidade da organização e da própria equipe. Presume-se que quando o Gerente é bom a empresa e a equipe são excelentes. Quando o Gerente é mediano ou regular tudo acaba sendo nivelado por baixo, inclusive o mercado. Para um gerente mediando funcionários nenhum presta, enquanto que a falha está na cabeça da chefia, não nas pessoas que estão ali ansiosas seguindo o tom do líder. Há Gerentes e Gerentes. Aqueles que fazem as coisas acontecerem, mudando e alterando tudo para melhor, procurando alternativas e novas oportunidades. Esses são Gerentes voltados para resultados, independente de ordem de cima. Percebe-se no varejo brasileiro que existem aqueles "normais" que apenas cuidam bem do patrimônio, sem alterar absolutamente nada. São Gerentes, na verdade "cuidadores" de lojas. Ou seja, abrem, limpam, expõem as mercadorias disponíveis e esperam os Clientes entrarem na loja. Estão ali não para fazer, mas para evitar que as coisas sejam feitas. Há ainda outra categoria: "o cuidador indiferente", que além de não cuidar bem do que existe, consegue administrar de forma tão negligente que perde vendas, perde Clientes, perde bons funcionários, perde tudo. E para não perder o emprego precisa mudar com urgência. Ainda há tempo. Porque quem não muda é mudado...! Além de saber cobrar, encorajar e incentivar a equipe o bom Gerente precisa gostar de ensinar seus colegas de trabalho todo o santo dia. Este é o melhor treinamento que existe, além de ser uma das principais atividades da própria Gerência. E, acredite, bons exemplos funcionam mais do que belos discursos!

### 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](mailto:jcss_sc@click21.com.br); (21) 2233-1762 / (21) 9423-9433 [www.profigestao.blogspot.com](http://www.profigestao.blogspot.com) <http://br.linkedin.com/pub/julio-cesar-s-santos/25/544/1b8>

Source: <http://www.artigopt.com>