

Atendimento padrão



Participantes do curso

Nos dias 22 e 23 de março, o curso para recepcionistas e telefonistas formou e principalmente estabeleceu ferramentas fundamentais para que o atendimento dentro da cooperativa seja realizado com responsabilidade e principalmente qualidade.

O workshop para atendimento/recepção capacitou os funcionários que trabalham diretamente com os associados e visitantes em geral. Os objetivos do curso foram alcançados, pois os funcionários entenderam os princípios básicos e necessários para que o atendimento seja uniforme e atenda as necessidades das pessoas.

Com apoio do coordenador do Programa de Qualidade da Copercampos, Cristian Rodrigo Venturin, os participantes do curso elaboraram um Procedimento Operacional (PO) para auxiliar recepcionistas, secretárias, telefonistas, auxiliares de escritório, postos de atendimento e guaritas. Mas lembre-se, estas informações irão ajudar a você funcionário de outro departamento no atendimento. Seja um motorista ou armazenista, o atendimento aos visitantes deve ser priorizado, pois estes levarão a imagem da Copercampos e não de uma pessoa somente.

Apresentamos alguns pontos do PO:

Atividades

1. Ao receber o cliente cumprimentá-lo, com cortesia, profissionalismo, rapidez. Sorria para o cliente, chame-o pelo nome caso já saiba, fazendo-o sentir-se importante. Seja cordial e sincero, pois as pessoas percebem quando você faz um trabalho forçado;
2. Identificar qual o tipo de cliente (interno, externo) se externo priorizar atendimento.
3. Pedir com quem deseja falar e orientar e/ou acompanhar o cliente até o local que a pessoa se encontra na Copercampos; No caso de cliente interno anunciar por telefone.
4. Informe à pessoa solicitada que o mesmo está na recepção, formalizando o atendimento.
5. Seja educado na coleta de informações do cliente para o encaminhamento do atendimento (pré-atendimento).
6. Em caso de assuntos particulares, encaminhar o atendimento e na frente do cliente comunicar que se trata de assunto particular;

7. O responsável pelo atendimento e encaminhamento de clientes, deverá relembrar a pessoa de que o cliente está aguardando, após breve período de espera;

8. Verificar a possibilidade de utilização de uniforme;

9. Mesas e locais organizados;

10. Oferecer café, água;

11. Crachá para identificação da visita;

12. O atendimento cortês é uma das provas mais evidentes de que a empresa está totalmente voltada para o cliente.

13. Deve-se atender o cliente, da forma como gostaríamos de ser atendidos. É importante tratar as pessoas por Senhor e Senhora, inclusive a jovens, a não ser que o cliente autorize-o a usar de mais intimidade.

14. Mesmo que você não esteja em seu setor de trabalho, cumprimente aos colegas e aos clientes que estão sendo atendidos. A cortesia e a gentileza precisa estender-se por toda a empresa.

15. Você está representando a Copercampos, e o funcionário deve fazer com que o cliente sinta-se bem-vindo... Uma observação agradável ajuda na relação, bem como se deve dar tempo para que o cliente explique o que deseja, mantendo uma atitude amigável e demonstrando muito interesse;

16. Cliente feliz é uma vantagem imbatível. Tratá-los como pessoas especiais é a melhor defesa contra a concorrência.

17. Os clientes gostam quando estão em contacto com a empresa e sentem que a pessoa que a está representando é profissional. O cliente de hoje só é fiel à qualidade dos produtos e dos serviços, quando sente confiança e competência em quem o está atendendo.

- É comum quando do atendimento a clientes, estarmos frente a frente com clientes irritados. Quando isto acontecer, é importante observar alguns aspectos:

- Ouça cuidadosamente o que o cliente tem a dizer, sem interrompê-lo.

Identifique exatamente o que o deixou irritado.

Mostre-se interessado em ajudá-lo. Jamais entenda a irritação do cliente, como algo pessoal a você que o está atendendo; Lembre-se que o comportamento gera comportamento, e que no contacto com o cliente irritado você deve ser calmo e ponderado, pois certamente esta atitude irá fazer com que o cliente haja da mesma maneira.

Quem sou e o que faço?



Ana Paula Borges Visona – Auxiliar de Escritório – Supermercado Copercampos

A vida profissional e pessoal da funcionária Ana Paula Borges Visona está ligada a Copercampos. Desde 1998 exercendo atividades dentro do supermercado, Ana conquistou o primeiro emprego em uma ervateira e exerceu atividades de promotora de vendas em diversos supermercados.

Com simpatia e responsabilidade, Ana Paula iniciou no supermercado como recepcionista e após um período exerceu atividades de repositora de mercadorias e caixa, até conquistar o cargo de auxiliar de escritório no setor de controle de estoque. A funcionária hoje realiza faturamento, cadastro de produtos, entrada de nota de fornecedores e atualizações de preços. No setor que conta com mais dois funcionários, Ana Paula também realiza atividades de controle pessoal (cartão ponto).

Com amor e dedicação, a funcionária afirma que se sente feliz executando estas atividades. “Minha vida está totalmente ligada ao Supermercado. Com auxílio de meus colegas conquistei muitos objetivos. Casei, tive meus filhos e principalmente, sou muito feliz e realizada em trabalhar no supermercado”, afirma Ana Paula.

Natural de Campos Novos, casada com Juliano Visona há 12 anos, Ana Paula tem três filhos: José Augusto (12 anos), João Eduardo (9 anos) e Amanda (2 anos).

Empenho, comprometimento e união fizeram o sucesso do Dia de Campo



Alguns dos funcionários do Campo Demonstrativo Copercampos, responsáveis pela organização do local e do evento

Mais uma vez os funcionários demonstraram a força da Copercampos em promover um show de organização no 16º Dia de Campo. Durante os três dias do evento, mais de 100 funcionários estiveram envolvidos no trabalho gratificante de demonstração de novas tecnologias que desenvolvem o agronegócio de toda a região.

A direção da Copercampos agradece o empenho de todos que



Funcionários de diversas filiais da cooperativa que estiveram recepcionando os visitantes no 16º Dia de Campo Copercampos

estiveram presentes no evento, trabalhando, visitando ou que permaneceram em sua rotina de trabalho, pois somente com este comprometimento é que a Copercampos irá trilhar os seus caminhos buscando o sucesso e a valorização do homem do campo. Estas duas imagens de alguns funcionários no Campo Demonstrativo simboliza a participação de todos os colegas da Copercampos que estiveram colaborando para o sucesso do evento.

CoperRisos



Sogra mala

O sujeito está saindo do seu apartamento com uma mala e cruza com o vizinho, que pergunta:

- Onde você vai com essa mala, Alberto? Tá se mudando?
- Ah, não aguentei mais a minha sogra me enchendo o saco! Pra você ter uma idéia, só hoje ela me xingou de vagabundo, inútil, preguiçoso, insensível, cretino, fracassado... Cansei!
- O quê? Que velha folgada! Eu fico louco com essas coisas!
- Dá vontade de matar, cortar em pedacinhos e jogar no rio!
- E o que você acha que eu tô levando dentro da mala?

Treinamento



Substituição Tributária do ICMS/SC - Dia 25/02 – Florianópolis - SC - Participante: Ivonete Semin

Datas comemorativas



Março

- 27 • Dia do Circo
- 28 • Dia do Diagramador
- 30 • Dia Mundial da Juventude
- 31 • Dia da Integração Nacional
- 31 • Dia da Saúde e Nutrição

Abril

- 01 • Dia da Mentira
- 01 • Dia da Abolição da Escravidão dos Índios - 1680
- 02 • Dia do Propagandista
- 02 • Dia Internacional do Livro Infantil
- 07 • Dia do Jornalismo
- 07 • Dia Mundial da Saúde

Momento de encontrar soluções



Durante as auditorias de processos realizadas nos dias 22 e 23 de fevereiro, o Programa de Qualidade diagnosticou 220 não conformidades e oportunidades de melhorias nos 25 setores auditados dentro da Copercampos.

Os Relatórios de Não Conformidade (RNC) foram entregues aos responsáveis com os “problemas” identificados nas áreas em reunião realizada no dia 09 de março. De acordo com o coordenador do programa Cristian Rodrigo Venturin, os responsáveis pelos setores terão até o dia 25 de março para identificar a causa destes problemas encontrados e elaborar o plano de ações para execução correta das atividades.

“Nesta reunião com os responsáveis definimos o dia 20 de abril como a data para que o problema ou a oportunidade de melhoria esteja resolvido”, destaca Cristian.

Segundo o coordenador da qualidade, a auditoria de processos serviu para demonstrar a importância dos POs, pois muitos funcionários não entendiam o porque da realização destes procedimentos. “A base da ISO é o processo operacional e por isso nós cobramos e vamos continuar avaliando. Nós reforçamos também a importância dos treinamentos e orientações nos setores, pois cada funcionário deve responder pelo processo que é responsável”, destaca.



Encontro para abordar assuntos referentes a RNC contou com presença dos funcionários responsáveis pelos setores

Cristian Venturin agradece ao empenho dos funcionários na execução dos processos e também quanto à realização das auditorias. “Queremos agradecer aos funcionários pela receptividade que tiveram com todos os auditores e esperamos contar com o apoio de todos na execução de mais estas atividades de elaboração dos planos de ações para corrigir os problemas, pois assim estaremos desenvolvendo a Copercampos e conquistando a certificação ISO 9001/2008”, finaliza Cristian.

Participe das comemorações dos 130 anos de Campos Novos



A população de Campos Novos e de toda a região está comemorando neste mês de março, os 130 anos de desenvolvimento e sucesso do município conhecido como Celeiro de Santa Catarina. E as festividades que iniciaram neste mês serão intensificadas nesta sexta-feira (25/03). Os portões do Complexo Esportivo Cid Caesar de Almeida Pedrosa estarão abertos para que você funcionário visite e confraternize com seus amigos, familiares e colegas de trabalho.

Tradicionalmente a Copercampos se faz presente no evento e neste ano não é diferente. Um stand já está pronto para recepcionar os visitantes e contar um pouco da história da cooperativa. Confira a programação e participe dos eventos organizados para a comunidade camponovense:

25 de março (sexta-feira)

18hs - Abertura dos portões do complexo esportivo;
20h30min - Abertura oficial do evento;
21hs - Show Nacional com Equipe de Rodeios César Paraná;
23hs - Show Nacional com Tchê Garotos (após tenda de eventos com Balada Sertaneja);

26 de março (sábado)

13hs - Abertura dos portões da festa;
15hs - Show com manobras de motos - Freestyle - Elton Becker;
16h30min - Shows no Palco Alternativo;
21hs - Show Nacional com Equipe de Rodeios César Paraná;
23hs - Show com Gian e Giovane ((após tenda de eventos com Balada Sertaneja);

27 de março (domingo)

13hs - Abertura dos portões da festa;
15hs - Show com manobras de motos - Freestyle - Elton Becker;
16h30min - Shows no Palco Alternativo;
19h30min - Gravação do DVD da Banda Pulso Colorido;
21hs - Show Nacional com Equipe de Rodeios César Paraná;

30 de março (quarta-feira)

10hs - Cavalgada (saída do Trevo da Copercampos até o Galpão Crioulo);
12hs - Almoço no Galpão Crioulo (por adesão);
14hs - Show com Grupo Lenço Branco (Galpão Crioulo);
19hs - Missa em Ação de Graças ao aniversário de Campos Novos - Igreja Matriz;
20hs - Show Nacional com Carlos Cunha - Praça Lauro Muller.

***A entrada será gratuita em todos os eventos**

Programa de Integração



Os novos funcionários da Copercampos realizaram no dia 24 de fevereiro, mais uma etapa de conhecimento e principalmente interação dentro da cooperativa.

O Programa de Integração com objetivos de informar e valorizar os novos contratados apresentou a história da empresa e também as principais atividades desenvolvidas. Mas o que marca este evento é a participação e o sentimento de união que tomou conta da Associação Atlética Copercampos, local escolhido para realização do programa.

Com a proposta de proporcionar melhor qualidade de vida aos funcionários, o Programa de Integração da Copercampos está inovando e oportunizando o debate para que o setor de Recursos Humanos apresente oportunidades de melhoria e atenda as necessidades de todos os funcionários da empresa.

Apresentações dinâmicas e atividades em grupo proporcionaram interatividade, aproximação entre os novos colegas e principalmente, alegria e motivação aos participantes.

Novos funcionários 21 de fevereiro a 21 de março



Nº Funcionários	Filial
09 funcionários	Trevo Sul
02 funcionários	Otacílio Costa
12 funcionários	Encruzilhada
01 funcionário	Armazém Feijão
04 funcionários	Granja dos Pinheiros
25 funcionários	Armazém Matriz
02 funcionários	Granja Floresta
09 funcionários	Armazém Aparecida
08 funcionários	Armazém Curitibaanos

Nº Funcionários	Filial
02 funcionários	Armazém Brunópolis
04 funcionários	Armazém Campo Belo do Sul
03 funcionários	Bom Retiro
01 funcionário	Granja Erval Velho
02 funcionários	Armazém Barracão
01 funcionário	Loja Agropecuária – Curitibaanos
01 funcionário	Supermercado
01 funcionário	Frei Rogério
01 funcionário	Granja Ibicuí

Parabéns a todos e Felicidades para...

Data	Funcionário	Filial
26/3	Gilmar Ricardo Dassi	Granja dos Pinheiros
26/3	José Alberti	UBS - Trevo Sul
27/3	Daniel de Oliveira	Armazém - Encruzilhada
28/3	Cleverton Aparecido de Paula	Frigorífico
28/3	Geovani Carlos Lindner	Armazém - Matriz
29/3	Marcio Miguel Lopes Cordeiro	Granja Ibicuí
29/3	Samuel Pereira da Silva	Indústria de Rações
30/3	Rafael Júnior Postal	Campo Demonstrativo
31/3	Fabiani Perdoncini Lopes	Financeiro - Matriz
1/4	Enio dos Santos Dorneles	Armazém - Matriz
1/4	Leandro Goulart Ferreira	Indústria de Fertilizantes
1/4	Valdecir Klein	Granja Ibicuí
3/4	Anderson Cristiano Varela	Frigorífico
3/4	José Emerson Calai	UBS - Matriz

Data	Funcionário	Filial
3/4	Luiz Carlos Benitez	Granja Ibicuí
3/4	Sebastião Osnildo Ferreira	Indústria de Fertilizantes
4/4	Carlos Alberto dos Santos	Transporte e Logística
4/4	Grazieli de Souza	Supermercado
4/4	Nilton Alves Ribeiro	Frigorífico
5/4	João Vicente Cardoso	Comercial - Matriz
5/4	José Ari Mocelin	UBS - Trevo Sul
5/4	Raf de Oliveira	Transporte e Logística
6/4	Daniel Bazzo	Indústria de Rações
7/4	José Antunes Pires	Transporte e Logística
7/4	Jucelia Bernabé	Supermercado
7/4	Luiz Osvaldo Mello	Loja Agropecuária - Matriz
7/4	Silvano de Campos Terres	Armazém - Matriz

Expediente

Realização: Depto. Comunicação e Marketing Copercampos
 Jornalista Responsável: Felipe Götz / Reg. SC 03410 JP
 Supervisão: Maria Lucia Pauli - marketing@copercampos.com.br
 CRA/SC 5836

Projeto Gráfico e Diagramação: Mk3 Propaganda
 Impressão: Tipobel | Tiragem: 750 Exemplares



COOPERATIVA REGIONAL AGROPECUÁRIA DE CAMPOS NOVOS
 Margens da BR 282 Km 342 - Campos Novos/SC
 Fone: (49) 3541-6000
www.copercampos.com.br