

Imagem: o ponto de partida para o alcance de objetivos

Por Patrícia Zawascki*

A crescente competitividade do mercado atual tem despertado nas empresas a busca pela imagem ideal. Começa-se a perceber que este é um fator de suma importância para a conquista de espaços no mercado moderno, podendo contribuir até mesmo para o crescimento corporativo, comprometimento dos colaboradores e alcance de metas.

Começamos a delinear o entendimento sobre a importância da imagem para o alcance de objetivos das organizações, com um questionamento. Quais são os objetivos primordiais das empresas com fins lucrativos? Rapidamente, podemos citar alguns que correspondem à contextualização atual das organizações mercadológicas, tais como:

- agregar valor à sua marca, aos produtos e aos serviços;
- obter produtos e serviços de boa qualidade;
- conquistar e fidelizar cada dia mais clientes e consumidores;
- atingir a excelência em seu volume de vendas.

Diversos outros objetivos, que também são necessários para a permanência no mercado competitivo, não foram aqui descritos, por terem finalidades muito semelhantes, ou seja, satisfazer os desejos e as necessidades dos CLIENTES.

Todos processos empresariais visam adequar-se prioritariamente conquistar a "clientela", porém muitos se esquecem de um fator essencial na busca pelo sucesso dos resultados esperados, o atendimento.

De nada adianta fortes investimentos em mídia, propaganda além de outros meios de divulgação, se no momento em que acontece o contato entre cliente e empresa, o atendimento ficar abaixo das expectativas. Desta forma, todo esforço deliberado e empregado no desenvolvimento de sua visibilidade terá se tornado inútil.

Toda venda ou negócio é feito por um colaborador, sendo assim, a empresa precisa estabelecer linhas de comunicação, de modo a manter o funcionário devidamente informado e integrado com sua situação contextual, construir um relacionamento de confiança e respeito, além de promover ações de endomarketing que servirão como estímulos, essenciais para motivação em sua rotina de trabalho, e melhoria do clima organizacional. Desta forma, o comprometido com os interesses organizacionais em firmar parcerias e desenvolver suas atividades, inclusive o atendimento com excelência e responsabilidade, poderão ser obtidos com eficácia mais facilmente, porque a empresa terá a seu lado um forte aliado, o funcionário. Além disso, não podemos deixar de mencionar que o colaborar oferece aos públicos da organização o mesmo tratamento que recebe de sua chefia, ou seja, o clima interno acaba se refletindo no meio externo.

Podemos perceber esta reação em cadeia, após entendermos o significado da imagem para o alcance dos objetivos das empresas. A identidade de uma empresa é a junção de todos os fatores que nela compõe, já a imagem é a união de toda percepção que as pessoas constroem em suas mentes, ao longo do tempo, sobre suas atitudes, ações e modo de ser. É através da construção de uma imagem positiva que uma organização conquista o reconhecimento, a credibilidade e a confiança de seus diversos públicos, resultando muitas vezes na conquista e fidelização de clientes.

O atendimento poderá ser um alicerce, ou seja, a base na formação e na sustentação da imagem que a organização deseja projetar no mercado. Ficando cada vez mais visível a necessidade de valorizar o funcionário e fortalecer o relacionamento entre a hierarquia da empresa, o chão da fábrica

e demais setores, já que são eles os responsáveis por atender os públicos essenciais das empresas e que farão através do atendimento, toda uma propaganda gratuita resultando em uma imagem forte e admirada por todos aqueles que têm alguma relação ou interesse sobre ela.

Partindo deste pressuposto, um bom atendimento pode representar a "chave" para a criação de uma imagem favorável de uma empresa junto à opinião pública. O funcionário é seu bem mais valioso, se conquistado torna-se um aliado inigualável na busca pelos objetivos da empresa, capaz de enfrentar os maiores desafios e obstáculos para auxiliar sua "segunda morada" há permanecer erguida e vitoriosa.

Sendo assim, fortaleça sua imagem, valorize seu funcionário e otimize seu atendimento. **SUCESSO** para você!

*Patrícia Zawascki
E-mail: zawascki@terra.com.br