

## **Tudo pela imagem, tudo por uma boa imagem...**

**Por Patrícia Zawascki\***

O cenário do qual nos deparamos hoje retrata que a crescente competitividade do mercado está acarretando consigo a necessidade de mudanças no contexto interno das organizações. Porque falamos de modificações no contexto interno, se o objetivo de todas as empresas é manter-se no mercado e atingir a excelência em seu volume de vendas? Falamos nisto, pelo simples fato de que todo produto ou serviço para chegar até o consumidor final, necessariamente precisa passar pelas mãos de encarregados de produção, logística, setor de treinamento, vendas entre outros. Em todos os casos, existe um fator em comum, o atendimento. Todo negócio ou venda é feita por um colaborador, que se prontifica a atender clientes ou consumidores, sendo assim, este levará consigo a imagem da empresa ou organização a seus públicos de interesse.

Partindo deste pressuposto, podemos afirmar que para atingir a excelência de resultados, a organização, antes de tudo, precisa preparar todos seus colaboradores a fornecer um bom atendimento a seus clientes, para então fidelizá-los, tornando este, seu maior diferencial competitivo. Esta preparação a qual nos referimos, pode ser feita através de programas dirigidos ao público interno, mantendo uma comunicação clara e contínua, colocando-os a par da missão e dos objetivos da empresa, sem esquecer que a motivação e integração entre ambos com a gerência é indispensável para a melhoria do clima organizacional e mudança de contexto. O tratamento que o colaborador recebe da empresa que trabalha é o mesmo que oferecerá aos seus clientes, ou seja, o clima interno se reflete no meio externo. O funcionário que, de alguma forma, sentir-se insatisfeito com a política da empresa onde trabalha e se ao invés de ser trabalhado, este sentimento for tratado com descaso, esta postura poderá ocasionar um abalo na imagem da empresa perante seus públicos e de fato este acabar se tornando a "verdadeira" identidade da organização.

Você não quer isto, quer?

Se queres uma casa resistente, preste atenção no alicerce, pois é ele que dará a sustentabilidade para uma boa moradia.

\*Patrícia Zawascki  
zawascki@terra.com.br