

# 0 mau comportamento

Post (0078)



Falta de educação no relacionamento profissional gera custos elevados para as empresas, afeta clientes, colegas e a comunidade.

-A falta de educação e de polidez faz com que as pessoas se sintam mal e as repercussões são diretas no relacionamento com os clientes e colegas de trabalho. Afeta a qualidade do produto e o relacionamento com fornecedores e a imagem da empresa.

– O relacionamento interno é extremamente importante para que os demais possam fluir. – Existem chefes rudes, que expõem suas ideias por meio de grosserias aos subordinados, gerando resmungos e cara feia. Existem ainda os atritos entre colegas. Criando um clima de tensão e mal-estar, atrapalhando a execução das atividades e resultando em insatisfação na equipe.

– E quanto aos clientes e fornecedores, extremos vitais para a empresa? São eles que sustentam a organização, o atendimento bem feito, com educação, polidez e cortesia, garantem o sucesso formando uma parceria sólida e duradoura.

– Quando um fornecedor é tratado mal, tenta se esquivar em oportunidades futuras, criando barreiras para não atender as solicitações de quem lhe foi rude. Gerando um custo enorme para a empresa.

– Como podemos mapear e melhorar esse mau comportamento?

Uma idéia são os treinamentos em grupo. Num primeiro momento, precisaremos identificar que queremos melhorar. Saber o que é falta de civilidade e de educação. Depois, colocar aquilo que se espera. Quando esses comportamentos estiverem em forma de “manual de bom comportamento”, é preciso disseminá-los para todos os níveis, deixando claro o que é esperado, sem exceção. Todos, incluindo a diretoria, devem estar igualmente envolvidos. Caso contrário, a iniciativa pode cair em descrédito.

– Para manter o bom relacionamento, é importante separar o “o joio do trigo”. Por mais que se goste de uma pessoa, quando ela tem um comportamento que não é adequado é preciso falar abertamente sobre os pontos que precisam ser melhorados, mostrando os benefícios que a mudança pode gerar. Temos que desmistificar a idéia de que “se eu falar algo ele ficará contra mim”.

Então, para conseguirmos eliminar o custo do mau comportamento, é preciso treinar, comunicar o que se espera, mostrando a importância de ser educado e cortês, e os benefícios que isto traz para a vida. O sucesso da empresa cabe a todos!

Texto de Brian Lipczynski Martins – NG Canela – Novembro de 2010