

Trate o seu liderado da mesma forma que você gostaria que ele tratasse o cliente ?

Ricardo Piovan

A afirmação acima está no livro Criando Magia de Lee Cockerell, onde o autor destaca dez estratégias de liderança utilizadas ainda hoje nos parques e resorts da Disney World.

É costumeiro fazer reuniões com o departamento de RH das empresas onde ministro os treinamentos para "brifar" a necessidade da companhia. Sempre solicito a presença do líder do departamento que receberá o treinamento, e é comum ouvir deste líder a seguinte queixa: "Percebo que algumas pessoas não atendem bem os clientes, muitas vezes os tratam com descaso e não se importam com eles".

A partir desta observação começo a sabatar o chefe sobre o seu estilo de liderança, pois na maioria dos casos ocorre que o próprio líder trata os liderados da mesma forma, isto é, com descaso sem importar-se com as necessidades deles.

Surpreendendo em Reuniões

Você anda driblando o sono em reuniões onde sua presença não serve para nada?

Você não vê a hora do 'coffee break 'chegar para avançar nas migalhas de biscoitos com café frio?

Você dorme durante as reuniões de trabalho?

Você sente um tédio imenso durante as conferências, seminários e colóquios?

Então... seus problemas acabaram!!! Foi criado um método eficaz para combater esse desconforto:

BUSINESS BINGO

Imprima o quadro abaixo antes de começar a reunião, seminário, conferência, etc.

Sempre que ouvir a palavra ou expressão contida numa das casas, marque a mesma com um (X).

Quando completar uma linha, coluna ou diagonal, grite "BINGO"!

Sinergia	Mentalidade	Agregar	Mercado	E-mail
Follow up	Clientes	Benefício	Rentabilidade	Estratégia
Sistema	Rendimento	Pró-ativo	Business	Custos
Otimização	Foco	Efetivamente	Time	Recursos
Resultados	Paradigma	Projeto	Implementação	Integrar

Testemunhos de jogadores satisfeitos:

'A reunião só tinha começado havia 5 minutos quando ganhei!';

'A minha capacidade para escutar aumentou muito desde comecei a jogar o Business Bingo';

'A atmosfera da última reunião foi muito tensa porque 14 pessoas estavam à espera de preencher a 5ª casa';

'O diretor geral ficou surpreso ao ouvir oito pessoas gritando 'BINGO', pela 3ª vez em uma hora';

'Agora, vou a todas as reuniões da minha organização, mesmo que não me convoquem'

Mas, suponhamos que você queira impressionar seus colegas de trabalho, numa daquelas reuniões que requerem sua participação ativa.

Como preencher o tempo disponível sem comprometer sua imagem com eles?

Como montar um discurso que ninguém vai entender mas também ninguém vai contestar? Ou seja, como falar muito sem dizer nada?

Pois tenho um método revolucionário pra você:

TECHNICAL EMBROMATION

A tabela abaixo permite a composição de 10.827 sentenças: basta combinar, em seqüência, uma frase da primeira coluna, com uma da segunda, da terceira e da quarta (seguido a mesma linha ou 'pulando' de uma linha para outra, mas sempre respeitando uma frase de cada coluna).

O resultado será sempre uma sentença correta, mas sem conteúdo algum!

Experimente! Você se surpreenderá com os resultados!

Coluna 1	Coluna 2	Coluna 3	Coluna 4
Caros colegas,	a execução deste projeto	nos obriga à análise	das nossas opções de desenvolvimento futuro.
Por outro lado,	a complexidade dos estudos efetuados	cumprir um papel essencial na formulação	das nossas metas financeiras e administrativas.
Não podemos esquecer que	a atual estrutura de organização	auxilia a preparação e a estruturação	das atitudes e das atribuições da diretoria.
Do mesmo modo,	o novo modelo estrutural aqui preconizado	contribui para a correta determinação	das novas proposições.

A prática mostra que	o desenvolvimento de formas distintas de atuação	assume importantes posições na definição	das opções básicas para o sucesso do programa.
Nunca é demais insistir que	a constante divulgação das informações	facilita a definição	do nosso sistema de formação de quadros.
A experiência mostra que	a consolidação das estruturas	prejudica a percepção da importância	das condições apropriadas para os negócios.
É fundamental ressaltar que	a análise dos diversos resultados	oferece uma boa oportunidade de verificação	dos índices pretendidos.
O incentivo ao avanço tecnológico, assim como	o início do programa de formação de atitudes	acarreta um processo de reformulação	das formas de ação.
Assim mesmo,	a expansão de nossa atividade	exige precisão e definição	dos conceitos de participação geral

Impressionado? Então leia o testemunho de alguns usuários satisfeitos:

- a. 'Ao terminar de falar, fui aplaudido por todos de pé!';
- b. 'A minha capacidade de falar em público aumentou muito desde que comecei a usar o método Technical Embromation';
- c. 'Meu chefe não prestou muita atenção mas disse que falei muito bem!'
- d. 'O mais legal foi ouvir, antes dos aplausos, duas pessoas gritarem BINGO.'