

## Qualidade do combustível garante tranquilidade e confiança do cliente

**C**liente há mais de dois anos do posto Forza da Barra, o niteroiense Daniel Nunes Pereira, 41 anos, percorre todos os dias um longo percurso para trabalhar na área de logística de uma empresa na Barra da Tijuca. Daniel lembra que sempre preferiu ser fiel a um “posto de combustível” quando o assunto é abastecimento do seu veículo. “Nunca tive sequer um problema com o meu veículo por conta de abastecimento de combustível. Quando confio no posto, sou cliente assíduo”, conta o motorista que se tornou cliente por

indicação de amigos que já abastecem no posto Forza da Barra. “Já presenciei muitas vezes, os funcionários do Forza realizando análise do combustível antes de ir para as bombas de abastecimento”, enfatiza o cliente que está tranquilo e seguro em relação ao combustível do Forza.

Para garantir a confiança e tranquilidade dos nossos clientes, o programa Combustível legal da Rede de Postos Forza está em prática desde 2001, verificando periodicamente a qualidade da gasolina, álcool, diesel e os procedimentos de armazenamento



Daniel abastece no Forza pelo menos duas vezes por semana



em seus postos. Um carro de controle visita regularmente todas as unidades para avaliar e aferir as condições dos equipamentos dos postos e o combustível líquido nas bombas/tanques, além de orientar as equipes de campo quanto ao recebimento, manuseio e armazenamento adequado.

Neste processo de armazenamento, quando os tanques estão

sendo abastecidos, os coordenadores de unidades convidam os clientes que estiverem no posto a acompanharem todo o processo, inclusive os testes necessários para saber se os combustíveis estão dentro das especificações. Este procedimento garante a confiança dos consumidores na procedência e qualidade dos produtos vendidos pela rede.

### Novidade

# 2

AS NOVAS  
LOJAS TUTTA L'ORA  
E BOB'S

### Treinamento

# 4

A FORZA APOSTA NA  
QUALIFICAÇÃO DOS  
FUNCIONÁRIOS

### Destaque do Mês

# 6

O ASSISTENTE DE  
COORDENADOR DO  
POSTO BARRA

### Comportamento no Trabalho

# 8

OS PROCEDIMENTOS  
PARA MANTER O  
POSTO SEGURO

## Em 1º lugar: o cliente

Priorizar o cliente é o principal objetivo da Rede Forza. Por isso, destacamos nesta edição a fidelidade e satisfação do nosso cliente Daniel. Uma edição é pouca para dar destaque à todos os inúmeros clientes da família Forza. É uma promessa, sempre que tivermos oportunidade, iremos apresentar mais um amigo cliente da Forza.

Também convido você nesta edição, conhecer um pouco da história das lojas de conveniência. O gerente de mercado, Roberto Rodrigues, conta sobre a dedicação para manter um serviço de qualidade com as lojas Bob's e Tutta L'Ora nos postos da rede Forza.

Falando em qualidade, você terá oportunidade de conhecer o Flávio Schueng, assistente de coordenador do posto da Barra. Ele conta como foi sua trajetória de frentista de posto até a função que ocupa atualmente. Como o treinamento e acompanhamento da Rede Forza foi importante para o seu crescimento profissional. Aliás, treinamento também é um dos destaques desta edição. Depois que ler essa matéria, você logo entenderá o sucesso do Flávio, da Forza e de seus clientes.

## EXPEDIENTE

O Fala Forza é uma produção da Gerência de Comunicação e Marketing da Rede de Postos Forza e Insight Engenharia de Comunicação e Marketing

**Endereço para correspondência**

Avenida Ayrton Senna, 5.600  
Barra da Tijuca - Rio de Janeiro - RJ  
CEP: 22775-005.  
Tel.: (21) 2421-8800  
E-mail: marcela@forza.com.br

**Projeto gráfico e diagramação**  
Modal Informática**Fotos**

Marcella Bordallo e equipe

**Fotolito e impressão**

Gráfica Jornal da Cidade - (24) 2237-4460

# GNV, Bob's e Tutta L'Ora no Posto Santa Rosa

**O** mais novo posto da Rede Forza, no bairro Santa Rosa, em Niterói, já conta com abastecimento a GNV. Com bandeira Shell, o posto Santa Rosa está localizado na Rua Doutor Mário Viana, 264. Outra novidade, também do posto Santa Rosa, são as lojas recém inauguradas do Bob's e Tutta L'Ora.

(Esquerda para direita): Gerente de RH do Bob's, Geraldo Gonçalves; Diretor de Mkt, expansão e franquias do Bob's, Flávio Maia e Gerente de Operações da Forza, Cyro Rejani.



Diretoria da Rede Forza



A caricatura do funcionário Fabrício durante a inauguração da loja Bob's

## Nova loja Tutta L'Ora no posto da Figueira

**M**ais uma loja Tutta L'Ora foi inaugurada dia 20 de maio. Agora foi a vez do posto da Figueira, que também passou recentemente por uma reforma para aumentar os pontos de abastecimentos, melhorando a oferta de GNV e líquidos. O posto também conta com uma loja da rede Bob's.

## Construção do posto Forza Itaguaí

**E**stá em construção o Forza Itaguaí, num terreno de aproximadamente 6.000 m<sup>2</sup> na rodovia Rio-Santos. O posto contará com a "oferta completa" de serviços ao consumidor da Rede Forza. O posto Forza Itaguaí terá ainda um amplo pátio de estacionamento para conforto e segurança dos consumidores.

# Bob's conquista o "Oscar do Varejo"

Júri qualificado da ALSHOP confere prêmio na categoria Fast food



**O** Bob's acaba de vencer, na categoria fast food, o 7º Prêmio Alshop/Visa – Lojistas organizado pela Associação Brasileira de Lojistas de Shopping – Alshop.

Também conhecido como "Oscar do Varejo", a premiação teve a participação de 241 empresas e foi entregue no clube Monte Líbano, em São Paulo, com a presença de mais de 1000 pessoas ligadas ao mercado de varejo de shopping centers.

Essa honraria, materializada através de um expressivo troféu, será guardada com muito carinho em local especial na sede do Bob's, pois simboliza mais uma conquista de um time, de franqueados, funcionários e parceiros, que não tem poupado esforços para passo a passo consolidar a marca Bob's em posição de destaque no mercado.

## Treinamento: palavra-chave no desempenho da Rede Forza

**A** Rede de Postos Forza investe no atendimento personalizado e de qualidade, a empresa vem crescendo rapidamente ao agregar serviços ao seu negócio principal, sobretudo pelo diferencial da marca. A Forza aposta na qualificação de seus funcionários para atingir as suas metas de expansão. Na área de Recursos Humanos, treinamento é palavra-chave. Assim a empresa melhora seu desempenho no mercado e todos os funcionários têm a oportunidade de ascender.

É uma filosofia da Forza treinar todos os seus funcionários, para os serviços em Postos ou nas Lojas, logo após sua contratação. No treinamento eles recebem habilitações técnicas e de práticas comerciais. Buscando capacitá-los para desempenhar bem sua função e melhor lidar com o público. Os métodos são elaborados internamente e aplicados de acordo com as necessidades da Rede.

Só este ano, oito turmas de frentistas frequentaram o treinamento "Frentista Aditivado" - um programa de qualificação comercial voltado para vendas e atendimento ao cliente, que é o primeiro treinamento na função.



Os participantes da turma de maio – Treinamento Frentista Aditivado

### DICA DA LOJA

Calendário de treinamentos Bob's Agenda curso junho:

**Café – 11 e 12/06**

- Segurança alimentar – 26/06
- Capacitação de entregadores – 05/06
- Organização de festas – 19/06

- Práticas administrativas – 28/06

**Agenda curso julho:**

- Montando e desmontando Máquina Electrofreeze – 05 e 06/07
- Reciclagem SNACK 7 – 03 e 04/07

# TECFIL – 54 anos de sucesso e qualidade

**P**arceira da Forza desde o início de suas operações, a Tecfil - maior fabricante de filtros automotivos da América Latina – é pioneira no país no desenvolvimento de filtros “radial seal”. A Tecfil surgiu como a “Sociedade Industrial Importadora e Exportadora TECFIL S.A.”, fundada em 1953, no tradicional bairro do Brás, em São Paulo. No começo, o objetivo era nacionalizar filtros e peças para motores, que na época, além de ser muito caro, só poderia ser encontrado no exterior. Nos mais de 50 anos de trabalho, a Tecfil dedicou-se desenvolver produtos de qualidade, buscando o que havia de mais moderno em equipamentos e as matérias-primas mais adequadas para fabricar filtros que garantem a confiança de nossos consumidores, montadoras e distribuidores. O resultado é a conquista das certificações de qualidade mundialmente reconhecidas, ISO 9001, QS 9000 e ISO/TS16949.



**Tecfil – empresa 100% brasileira – é maior fabricante de filtros nacionais e importados, para automóveis e caminhões, das linhas leve, pesada, agrícola, hidráulica e ar de cabine.**

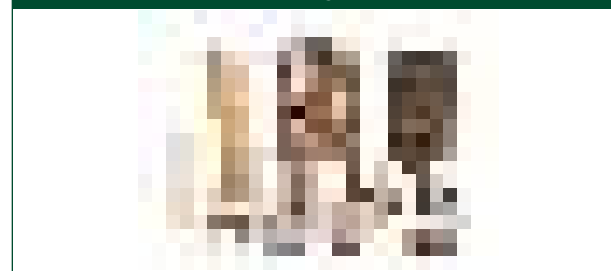
### Linha Leve



### Linha Pesada



### Linha Agrícola



## SAÚDE EM FOCO

### ATENÇÃO MAMÃES: Aleitamento materno ajuda a diminuir índice de cárie

Em recente pesquisa realizada na Unicamp, pelo Cirurgião-Dentista Drº Luciano Artioli Moreira, foram investigadas 158 crianças com idade até 12 anos e concluiu que dar de mamar no peito para o bebê pelo menos até os seis meses de idade, seguindo a recomendação da Organização Mundial da Saúde, ajuda a reduzir o índice de cárie dentária. E mais: se a criança continuar recebendo leite materno após essa idade também é um fator de proteção contra a cárie.

# Artigo resumido da Folha de S.Paulo. 11 de março de 2007; pelo Drº Alexandre B. Elias, CRO 19549



## COMPROMISSO AMBIENTAL

### Água, um bem de todos II

A Forza sempre está buscando a melhor maneira para preservar um dos mais importantes recursos naturais do planeta, a água. Na recém inaugurada sede, na Barra da Tijuca, foi implantado um sistema de captação de águas pluviais. Sua utilização consiste de um reservatório inferior para onde é destinada a água da chuva captada pelos telhados, possibilitando desta forma o seu armazenamento. A água armazenada vai através de um sistema de bombeamento para um reservatório superior, onde é novamente armazenada e utilizada em vasos sanitários, mictórios e jardins.

## PRESEÇA CIDADÃ

**O** Centro de Atenção Total ao Adolescente (CEATA) é uma unidade de saúde da Prefeitura Municipal de Duque de Caxias, especializada no atendimento de adolescentes de 10 a 19 anos, usuários de substâncias químicas. O Ceata funciona como um ambulatório ampliado com atendimentos individuais, em grupo e oficinas terapêuticas, nas quais são realizados trabalhos educativos, preventivos e psicopedagógicos. Este acompanhamento ambulatorial é realizado por uma equipe multidisciplinar composta pelas seguintes especialidades: clínica médica, serviço social, neurologia, psiquiatria, psicologia e terapia ocupacional. Também são realizados atendimentos a adultos nas especialidades de psiquiatria e neurologia. Atendimento às terças-feiras, às 14h e sextas, às 9h30. Telefone para informações: (21) 2673-6144.



# TARIFA ZERO



Tarifa Zero Unibanco.  
Uma tarifa que pode chegar a zero. É, nem parece tarifa.

No Unibanco é assim: quanto melhor você usa o banco, menos tarifa você paga. Usando os serviços do Unibanco, você acumula pontos. E quanto mais pontos você acumula, menores as suas tarifas. Simples, não? É por isso que o Unibanco nem parece banco. E é por isso também que as tarifas do Unibanco nem parecem tarifas.

 **UNIBANCO**  
Nem parece banco.

## PINGUE-PONGUE

**Flávio Schueng**, assistente de coordenador do Posto Barra

## Gente de qualidade

**O assistente de coordenador do Posto Barra, Flávio Schueng, 32 anos, é casado, pai do Felipe, 6 anos, e Flávio Júnior, de 10 anos. O morador de Bangu tem a música como grande paixão. Antes de entrar para a Rede Forza, a banda de rock (acreditem, ainda sem nome!) formada por amigos da infância, foi a única fonte de renda nos 10 meses que esteve desempregado. Hoje, o “baixista da banda” está feliz com a oportunidade que a Forza proporcionou na sua vida. A Rede Forza aposta na prática da casa e confia em seus funcionários para crescer cada vez mais.**

### Você é funcionário da Rede Forza há quanto tempo?

Estou na Rede Forza desde outubro de 2000. Antes disso, eu tinha trabalhado sempre na área de produção das empresas. Trabalhei com eletroeletrônicos, instrumentos cirúrgicos e na fabricação de plásticos. Nunca imaginei que ocuparia um cargo de gerência.



### Como começou sua carreira e onde?

Eu estava desempregado há 10 meses e me matriculei num curso do Senac para frentistas. Uma equipe do Forza foi até ao “posto escola” para procurar candidatos para trabalhar nos postos, daí eu me candidatei. Comecei como frentista no posto Santa Cruz.

### Como foi sua ascensão na Rede Forza?

Depois de três meses como frentista, fui promovido à líder. Depois de três meses, eu coor-

denava os frentistas no posto de Santa Cruz. Depois de seis meses na empresa, eu fui promovido a encarregado, cargo que ocupei até mês passado também em Santa Cruz. Fiz um treinamento de um mês para assistente de coordenador. Foram 15 dias no posto em Santíssimo e 15 dias no posto na Barra mesmo.

### O que a Forza lhe proporcionou para crescer como profissional e o que você, particularmente, fez para chegar aonde chegou? Quais os cursos?

Quando eu entrei no Forza, eu tinha apenas o 1º grau, uma das exigências para entrar na empresa. Mas eu estudei, terminei o 2º grau e no ano que vem, vou tentar vestibular, quero fazer faculdade de Petróleo e Gás.

### Qual dica você daria para quem está entrando para Rede Forza?

A rede Forza tem um compromisso sério com você, se você assumir esse compromisso, o seu futuro na empresa é grande e de crescimento.

## CULTURA EM FOCO

## Conheça o símbolo dos últimos dias do Império!

O gerente de mercado da Rede Forza, Roberto Rodrigues – Gemec (foto), indica este passeio maravilhoso à Ilha Fiscal. “O passeio para quem gosta de história é muito legal. Foi lá o último grande baile do império, realizado alguns dias antes da proclamação da República. Tem um guia turístico explicando tudo em detalhes. Conta Roberto que ainda dá mais uma dica: “Chegue um pouco mais cedo para visitar o submarino, o helicóptero e o museu naval (Tudo de graça)”. Saída: Espaço Cultural da Marinha, av. Alfredo Agache s/n, próximo à Praça XV, Centro. De 5a feira a domingo, às 13h, 14h30 e 16h. Os ingressos são vendidos das 11h às 16h, no Espaço Cultural da Marinha. R\$ 8,00 - adultos/ R\$ 4,00 - estudantes, crianças até 12 anos e adultos com mais de 60 anos. Telefone 0xx(21)2233-9165 / 2104-6992



# Roupa Nova e Venturini no Couvert Artístico



**S**egue de “vento em poupa” as atrações do Couvert Artístico 2007, parceria da rádio JB FM e Forza. No dia 2 de maio, quem subiu no palco do Senac Bistrô, no Flamengo, foi a banda Roupa Nova, que ganhou recentemente como “melhor grupo” na categoria canção popular do prêmio TIM de música. O público pode curtir os lançamentos do novo CD/DVD “Roupa Nova Acústico 2”.



Já no dia 9 de maio, o cantor Flávio Venturini embalou a platéia com as músicas do seu novo álbum “Canção sem fim”, no Rio Scenarium, Lapa. Aliás, está aí uma boa dica de presente para o Dia dos Namorados. O repertório traz 12 faixas com o melhor do estilo do cantor, incluindo “Amor pra Sempre”, “Melhores Dias de um Verão” e “Quanto Mais Teus Olhos Calam”, são alguns dos destaques. Um CD que não pode faltar em sua coleção!



Platéia do Roupa Nova



Cyro Rejani com a esposa no show de Flávio Venturini

# A comodidade das lojas de Conveniência

**H**á muito tempo, o consumidor anda de olho na comodidade, e a rede Forza sempre busca o melhor atendimento. Por isso, o cliente pode desfrutar de todas as delícias do Bob's e a praticidade das lojas de conveniências "Tutta L'ora", bem ali, em algum posto Forza. Com uma simples passagem por lá ele resolve diversas tarefas diárias, como compras de última hora.

Já não é de hoje que o posto de combustível não serve apenas para abastecer, calibrar os pneus e dar uma checada no óleo do carro. O primeiro formato de lojas de conveniência surgiu nos Estados Unidos, no final da década de 1920. Aqui no Brasil, as lojas de conveniência chegaram em 1987. Esse mercado mantém um crescimento médio de 22% desde 1994, quando o Brasil tinha cerca de 140

estabelecimentos. O ano de 2006 fechou com mais de cinco mil lojas em funcionamento.

As lojas de conveniência "Tutta L'ora", destacam-se principalmente porque oferece um serviço destinado exclusivamente para atender às necessidades dos nossos clientes, com variedade e qualidade dos produtos, facilidade de estacionamento, limpeza, rapidez e simpatia no atendimento.



Por Roberto Rodrigues - Gemec

# Abasteça com amor no Dia dos Namorados

**E**ntre os dias 04 e 12 de junho, os clientes que abastecerem (qualquer valor) nos postos Forza e efetuar o pagamento com o cartão visa ou visa electron, ganha um cartão postal para presentear a namorada ou namorado. São três modelos de cartões muito legais, que você pode até colecionar.

**Dia dos Namorados.**  
Abasteça com amor.

Abasteça, pague com Visa ou Visa Electron e ganhe\* um exclusivo cartão postal para presentear quem você ama. São 3 modelos para você escolher. Colecione.

**VISA**  
FORZA

\* Promoção válida entre os dias 04 e 12/06/07 ou enquanto durarem os estoques de postais.

## Curiosidade

O Dia dos Namorados é uma data na qual se celebra a união amorosa entre casais. É comum neste dia a troca de cartões com mensagens românticas e presentes. Estima-se que no mundo inteiro, aproximadamente um bilhão de

cartões com mensagens românticas são enviados a cada ano. No dia seguinte, 13 de junho,

é comemorado o dia de Santo Antônio, conhecido como casamenteiro.



## POSTO SEGURO

### Atenção para os procedimentos de numerários na pista

Os funcionários dos postos devem manter em seu poder, no máximo R\$ 70,00 em espécie, devendo sempre que possível fazer depósitos no cofre, a partir de R\$ 20,00.

É de conhecimento que todo e qualquer assalto tem como propósito a busca de maiores valores possíveis e na medida em que nas

ocorrências, esses valores não são obtidos, entendemos que a ação frustrada inibirá a sua reincidência.

Com esse procedimento, visamos minimizar a exposição de nossos colaboradores e clientes aos riscos de assaltos e à conseqüente violência que existe por trás desses eventos.