

Na Forza, seu combustível é legal

O Programa Combustível Legal, da Rede Forza, criado em 2001, verifica periodicamente a qualidade da gasolina, do álcool e do diesel comercializados pela empresa, além dos procedimentos de recebimento, manuseio e armazenamento dos produtos. No ano passado, o programa ganhou o reforço de um carro de controle de qualidade que visita as unidades regularmente, fazendo os testes de combustível e aferição dos equipamentos na presença de um cliente.

A analista de laboratório da Schering Plough, Gisele Cotias, cliente do posto de Vila Valqueire, não conhecia de perto o Programa Combustível Legal, até ter sido convidada a participar: “Fui abordada quando abastecia e aceitei de imediato. Acompanhei a retirada da



gasolina do caminhão-tanque, e os testes de quantidade, densidade e temperatura, com as devidas explicações. Fiquei satisfeita, essa iniciativa traz segurança quanto à procedência dos produtos”, diz.

Cliente Forza desde 2002, a consultora Luciana França conheceu o programa no posto da Figueira: “Esta é uma atitude que deveria ser posta em prática por todas as redes de postos, eu participei e aprovei.” A assistente de coordenador, Aline Oliveira, do Posto Figueira, concorda com Luciana. Ela faz parte dos seis postos da rede, que conseguiram 100% de acompanhamento dos clientes no ato do recebimento dos combus-

tíveis e diz: “O Programa Combustível Legal vem apenas reforçar a preocupação da Rede Forza quanto à qualidade de seus produtos.”

O coordenador João Vasconcelos, do posto Ramos, diz que o programa “é uma ferramenta que nos dá sustentabilidade para fidelizar os clientes”. Ele conta, ainda, como conseguiu atingir a meta: “Estou sempre presente no dia da entrega do combustível. Assim, garanto que o recebimento foi acompanhado pelo cliente”, explica. Os outros postos que conseguiram aproveitamento total foram os de Santíssimo, Rio Comprido, Itaboraí 2 e Itaguaí 2.

A direção da Rede Forza parabeniza os seis postos pelo total comprometimento com o Programa Combustível Legal. E lembra a seus clientes que o programa é a garantia de que os produtos comercializados pela empresa são fiscalizados, de origem conhecida, e possuidor de todas as especificações exigidas pelo setor.



Promoção de Aniversário

3 FORZA
DISTRIBUI PRÊMIOS

Hobby de Funcionário

4 GENÍLSON DA SILVA,
SKATISTA

Gente de Qualidade

6 ADRIANO CISCOUO,
ASSISTENTE DE
COORDENADOR

Sinergia

7 UNIÃO
QUE TRAZ
RESULTADOS

EDITORIAL

O momento é de Sinergia

Sinergia deriva do grego synergia, cooperação sýn, juntamente com érgon, trabalho. É definida como o trabalho ou esforço coordenado de vários subsistemas na realização de uma tarefa complexa, ou seja o somatório de esforços em prol do mesmo fim, tem-se sinergia.

Precisamos aplicar o conceito de sinergia nas nossas Unidades de Negócios a fim de oferecer o melhor para os nossos clientes, posto e loja precisam unir forças nas suas operações diárias a fim de transformar os nossos pontos de venda em um ambiente único e agradável aos olhos dos nossos consumidores. Não adianta ter um banheiro de posto limpíssimo e uma loja desconfortável e quente, assim como uma loja bonita num posto com equipe desorganizada e uniforme sujo, o ambiente geral da unidade interfere no momento da compra tanto da loja quanto do posto.

Essa transformação só depende da interação entre as equipes em busca dessa excelência, uma coisa é certa as unidades que estão trabalhando dentro desse conceito conseguem resultados mais expressivos no geral.

Experimente essa sinergia na sua unidade e comece a colher os frutos dessa ação conjunta.

Boas vendas.

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

ANIVERSARIANTE DO MÊS

Parabéns, Emerson!

Quando o frentista Emerson Bispo, do posto Itaguaí 2, comemorar no dia 18, seu 31º aniversário, estará também comemorando a data de nascimento de quem mais ama: a de sua única filha, que completa 7 anos, no dia 17. Será mais uma dupla comemoração em família.

“Se fosse só o meu aniversário, não daria muita importância. Mas depois do nascimento de minha filha, a comemoração se tornou intensa”, explica Emerson, que se emocionou quando ganhou uma festa-surpresa há dois anos: “Foi organizada por minha esposa, na casa da minha sogra. Foi marcante pela surpresa e pelo carinho recebido”, diz.

Nas horas de lazer, Emerson alterna o gosto de ficar em casa com a família, ir a praia, passear no shopping ou ir ao cinema, além das visitas habituais à igreja que frequenta. Além da fé, Emerson tem um sonho: comemorar em seu próximo aniversário uma ascensão profissional. Ele traz na mente o lema ensinado por seu coordenador: “disciplina, união e profissionalismo.”



CULTURA EM FOCO

Um passeio pela História do Brasil

História e belezas naturais fazem parte do cenário de um dos fortes mais bonitos e charmosos do Brasil: o Forte de Copacabana, localizado na Avenida Atlântica. A instalação foi construída em 1763, quando a capital do Brasil foi transferida de Salvador para o Rio de Janeiro.

Em 1971, o local foi reconhecido como Patrimônio Histórico Nacional. O forte abriga o Museu Histórico do Exército, que conta parte da história do Brasil, e tem em sua programação cultural apresentações de música clássica, corais, ciclo de leitura e eventos comemorativos.

Para entrar, o visitante paga R\$ 2,00 e mais R\$ 4,00, se quiser conhecer o museu.

O Forte fica na Avenida Atlântica, posto 6, em Copacabana. Visitas de terça a domingo, das 10h às 20h. Estudantes e maiores de 60 anos pagam meia entrada. Maiores de 80 anos e menores de 10 não pagam. Telefone: 2521-1032.



Fotos: Marcelo Carnaval



Vista do Forte de Copacabana

Sai resultado da promoção de aniversário



No dia 17/03, às 15h, aconteceu o sorteio da Promoção de Aniversário Forza, onde 10 clientes foram premiados com combustível grátis por um ano. O sorteio ocorreu no Posto Washington Luis 3, em Duque de Caxias, com a presença do público e da equipe de promoção da rádio FM O Dia que participou do evento fazendo brincadeiras e distribuindo brindes para quem participava da festa. Os vencedores do prêmio “365 Dias De Combustíveis Grátis” foram Jorge Luiz de Castro Gaetano, Sebastião Luiz Santos Penha, Ulisses do Carmo Cunha, Luiz Antônio de Almeida, Marcus Paulo de Oliveira, José Martins da Cunha, Jorge Luiz da Silva Santos, Eduardo José Lopes Martins, Maurício dos Santos Freitas e Cristiane Chagas Lourenço.

Cliente do posto de São Cristóvão, onde frequenta desde sua inauguração, Eduardo Martins se considera, sem modéstia, merecedor do prêmio: “Sou cliente há quatro anos, sempre do mesmo posto. Já fiz até amigos aqui. Acho o serviço e o combustível oferecidos de ótima qualidade. Este prêmio só valoriza minha fidelidade”, diz contente, ressaltando que promoções como essa cativam ainda mais os clientes.



O cliente Eduardo Martins foi um dos sorteados

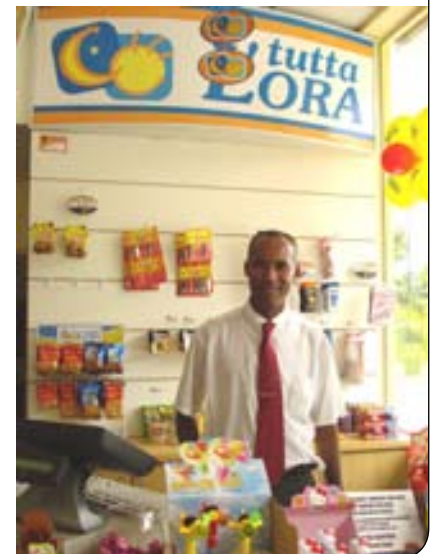


DICA DE LOJA

Como aumentar o ticket médio

Com experiência de 21 anos a serviço do Bob's e há quatro meses na rede Forza, o gerente Almir Martins, do posto Itaguaí 2, comanda a loja que tem maior venda média por cliente. Ele dá as seguintes dicas para aumentar as vendas:

- Desenvolver a capacidade de persuasão dos funcionários para oferecer produtos adicionais.
- Ao abordar o cliente, o atendente deve ser solícito, sorridente e gentil.
- Os produtos recém-lançados devem ter destaque para aproveitar o esforço de mídia.
- Manter a loja limpa e organizada, com o material promocional em local visível.
- Manter o banheiro limpo e abastecido com papel e sabão.
- Promover competições semanais de vendas entre os atendentes, com entrega de brindes aos vencedores.
- Promover reuniões diárias para reforçar os objetivos e o planejamento de equipe.
- Conhecer bem o cliente e sua demanda.



Funcionários do Bob's recebem prêmios

Março foi mês de prêmios no Bob's. Na disputa da Fórmula Bob's, a loja Camorim foi a grande vencedora, com o melhor desempenho em vendas no ranking regional. Como premiação, os funcionários da loja receberam aparelhos de microondas, home theater, miniforno, ventilador e sanduicheira, entre outros (foto ao lado).

Feliz pela premiação, o gerente da loja, Marcos Monteiro, conta os segredos para um bom desempenho: “Quando cheguei, as vendas estavam fracas e passei a reforçar a oferta aos clientes de produtos adicionais. Mostrei ao grupo que é preciso respirar vendas e agora, com esses prêmios, a motivação aumentou, pois sabemos que estamos no caminho certo.”



O gerente de loja Marcos Monteiro entrega o prêmio a Alexandre Muller, ganhador do Check List Bob's, do Figueira



Além dessa competição, os atendentes de loja participaram do Check List Bob's, na loja da Figueira, com a participação de uma comissão avaliadora composta pelo gerente de mercado do Forza, Roberto Rodrigues, e funcionários da Vembo, o gerente regional Fabio Oliveira e os consultores Roberto Takahashi e Mauro Martins. Durante o check list, foram avaliados, na prática, os padrões e procedimentos da loja, como balcão, chapa, apoio, caixa, entre outros itens. O vencedor foi Alexandre Muller, da loja Itaboraí 1, que recebeu um prêmio de R\$ 100, junto com sua monitora, Tatiane Santos, responsável por seu treinamento.

Para Alexandre, a satisfação não se resumiu apenas ao prêmio recebido, mas também à oportunidade de analisar sua capacidade profissional: “Foi um teste importante, aumentei meus conhecimentos operacionais e tive a oportunidade de interagir com atendentes de outras lojas.”

Hobby de Funcionário

Genílson da Silva, frentista

Surfando no asfalto

Apaixonado por skate há 10 anos, o frentista do posto da Barra, Genílson da Silva, 25 anos, é daqueles que abrem mão de qualquer lazer para andar sobre quatro rodinhas. Para ele, a prática do esporte é um dos seus maiores prazeres, seja em uma pista própria, como a que frequenta na Gamboa, ou na rua, precisamente nas da Praça XV ou do Castelo, no Centro.

Conhecido pelos amigos de pista por “Tropeço”, ele se defende bem-humorado: “Tropeçar mesmo só se for andando, pois em cima da tábua, flutuo”. Com várias participações em campeonatos de skate na categoria amador, Genílson tem um sonho: “Sempre tive vontade de virar um profissional do skate. Quem sabe um dia não acontece?”, brinca.

Seu prazer, quando está surfando no asfalto, não se resume apenas à prática do esporte. “Gosto de ensinar e incentivar aqueles que nunca andaram de skate”, diz o frentista. Ele acrescenta que mais do que um exercício físico, andar de skate é uma “terapia”.



O papel do líder

Liderança é hoje um dos maiores desafios das empresas. Saber como comandar uma equipe, colocá-la no caminho do sucesso e, sobretudo, encontrar ferramentas para motivá-la é uma habilidade para poucos. O coordenador do posto da Barra, Alexandre dos Santos, ensina como unir o grupo para atingir as metas estabelecidas.

“Antes de tudo, é preciso adotar uma comunicação clara com a equipe, explicando as metas da empresa”, afirma Santos. Conhecer bem cada integrante do grupo é outro fator decisivo para distribuir as tarefas e reforçar as potencialidades de cada um. Para manter a equipe motivada, Santos oferece pequenos prêmios para os que alcançam



Alexandre e sua equipe da Barra

as metas. “É uma forma de valorizá-los”, explica.

“Uma boa liderança passa, inevitavelmente, por treinos e reuniões. Na Rede Forza, isso é uma política adotada anualmente, com treinos

em diferentes setores da empresa, facilitando bastante o trabalho do líder”, acredita Alexandre. Para ele, o que foi aprendido e deu certo, deve ser mantido.

Mesmo com incentivos e treinamentos, às vezes é normal encontrar algum funcionário que esteja desmotivado. Isso pode acontecer por problemas particulares também. É nessa hora que entra o líder: “Pergunte sempre o que está ocorrendo, sem tentar adivinhar. Se o problema vier da equipe, reúna o pessoal e resolva”, diz Alexandre, completando com outro dado fundamental para ele: “Bom astral, tratamento adequado, confiança e bom humor são contagiantes.”

GNV Forza chega a Belford Roxo

O município de Belford Roxo já pode contar com o serviço especializado da Rede Forza na área de GNV. O combustível está à venda no posto de bandeira Shell, na Rua Doutor Carvalhães 10, no Centro. A venda de GNV é mais uma vantagem acrescida ao serviço completo já prestado pela unidade, que é ampla e conta com uma confortável loja Bob's para servir o cliente.



Só o Unibanco tem o melhor programa de descontos: o novo Tarifa Zero. Quanto melhor você usa, menos tarifa você paga.

O Unibanco tem o melhor programa de desconto do mercado. No Tarifa Zero, tudo é feito para facilitar a sua vida. Quanto mais transações e investimentos você faz e mais serviços e produtos você usa, como cartão de crédito e débito, mais pontos você ganha. E quanto mais pontos soma, menos tarifa paga. Nem parece banco.

PINGUE-PONGUE

Adriano Ciscouto, assistente de coordenador**Gente de qualidade**

O assistente de coordenador, Adriano Ciscouto, do posto Washington Luiz 3, é o “Gente de Qualidade” do mês. No dia 18 de abril, o funcionário completa 28 anos de vida e 6 meses na função. Com quase quatro anos de trabalho na Rede Forza, Adriano, já ocupou os cargos de frentista e encarregado. Pretende agora aproveitar a oportunidade no novo cargo para continuar crescendo na empresa.

Como é seu trabalho na Rede Forza?

O meu trabalho é essencialmente um trabalho de equipe. Preciso orientar todos quanto à importância da união, da solidariedade. Atitudes corretas beneficiam todo o grupo, como atitudes erradas prejudicam. E é nos momentos de falhas que precisamos ter atenção, ensinando sempre com respeito como proceder corretamente.

Que dicas você poderia dar para quem está virando assistente?

Apesar de não estar há muito tempo na função, eu tenho a sorte de contar com dois coordenadores excelentes e que me ajudam muito. Então, acredito já estar com uma boa base para passar o que aprendi aos novos funcionários. A preocupação



inicial é quanto aos frentistas recém-contratados. Temos que ensinar bem os procedimentos da empresa, como ela funciona, favorecer o espírito de equipe e dar o suporte necessário para um atendimento de qualidade. Além disso, é preciso fazer sempre o melhor no dia-a-dia. Não podemos relaxar, nem pensar que somos auto-suficientes.

Quais são os seus projetos pessoais para este ano?

Eu acabei de passar no vestibular para administração. O meu objetivo é iniciar os estudos neste ano mesmo, pois tenho a consciência que será algo que me ajudará muito, tanto na empresa como fora dela.

O que você gosta de fazer nas horas de lazer?

Eu sou muito caseiro. Tenho uma filha linda de 6 anos e minha maior satisfação é aproveitar o dia em família, com minha companheira e minha filha.

Qual sua expectativa para a carreira neste ano?

Quero aprimorar meu trabalho cada vez mais para, se houver oportunidade, passar a coordenador.



DICA DE POSTO

Biodiesel: o combustível do futuro

Ao contrário do diesel, que é derivado de um insumo não-renovável (petróleo), o biodiesel é um combustível limpo, orgânico e renovável e, por isso, considerado o combustível do futuro. Produzido através de fontes vegetais (soja, mamona, dendê, girassol, entre outros), ele é misturado ao etanol (proveniente da cana-de-açúcar) ou metanol (obtido a partir da biomassa de madeiras). Sua vantagem é colaborar na redução do aquecimento global, pois sua queima gera baixos índices de poluição, além de gerar emprego e renda no campo.

Desde 1º de janeiro de 2008, o biodiesel começou a sair da fase de coadjuvante para um papel mais importante. Pelo estabelecido na Lei 11.097/05, a partir desta data, todo o óleo diesel comercializado no país, terá de conter, em sua mistura, 2% de biodiesel (B2). Os postos e distribuidoras que desobedecerem à regra serão punidos pela ANP com a suspensão das vendas de diesel. O governo pretende ainda rever a mesma lei para antecipar de 2013 para 2010 o outro aumento estipulado na mistura que será de 5% de biodiesel.



Os olhos e a voz do cliente

Cliente satisfeito é sinônimo de cliente fiel. Para melhorar o atendimento, a rede Forza voltou a adotar o programa Cliente Oculto, realizado de 2001 a 2004. Todos os postos e lojas foram visitados por uma equipe de auditores da Bureau Veritas. Agindo como clientes, os auditores verificaram uma lista de procedimentos que incluía a abordagem do funcionário, sua aparência pessoal, o seu grau de conhecimento dos produtos, a conservação e a limpeza das instalações e outros itens.

Cada visita gerou um relatório, em que foram relatados os pontos positivos e as deficiências. Para os itens que estão fora do padrão de atendimento da rede, serão feitas as devidas recomendações.

Os postos de Belford Roxo e Penha 1 conseguiram conquistar a nota máxima no ranking do Cliente Oculto. O coordenador Wilson Lamenza, de Belford Roxo, se diz um aliado do programa: “Além de estimular as vendas, o programa chama atenção dos funcionários para os detalhes que fazem a diferença no atendimento, além de criar um ambiente propício para a cooperação”, diz.

Segundo o coordenador Walter Abreu, de Penha 1, descobrir os erros com olhos de fora é uma vantagem. “Com uma avaliação fria e direta daqueles que estão recebendo o atendimento, fica mais fácil corrigir os problemas”, diz Abreu.

Entre as lojas, a Tutta L’Ora do posto Ayrton Senna, foi a que alcançou nota máxima entre todas as unidades, sendo seguida de perto pela



Funcionários da unidade Ayrton Senna

do posto Camorim, e a de Santíssimo, em terceiro. A Unidade da Ayrton Senna obteve a maior média integrada entre posto e lojas juntos, a Gerente Erica e o Coordenador Rafael foram premiados com um par de ingressos cada um para assistir a um espetáculo teatral. Erica assegura que a participação da equipe é fundamental para manter a loja excelente na visão do cliente.

Sinergia é a chave do sucesso

Uma empresa tende a crescer mais quando suas partes estão integradas. A interação entre os funcionários e a sinergia entre as áreas de trabalho facilita o alcance das metas e traz benefícios para a empresa e para a equipe.

O posto Santa Rosa é um exemplo disso, pois além da cooperação dos funcionários no horário de trabalho, muitas vezes o lazer é em conjunto: “Todos nós costumamos jogar futebol no Sesc de Niterói. É uma oportunidade para aumentar os laços de amizade e o convívio entre os funcionários de loja e posto, nos ajudando muito no dia-a-dia da empresa”, diz o gerente da loja Bob’s, Davidson Chrystian.

O assistente de gerente Evandro Nascimento, também da loja Bob’s (Santa Rosa), só vê facilidades no entrosamento com os funcionários do

posto: “Temos um ótimo relacionamento com a equipe da pista e sempre trocamos favores quando é preciso. Quando os clientes que abastecem precisam de sacolas para guardar o jornal da promoção, oferecemos a nossa e aproveitamos para uma abordagem de venda também”, explica.

Confirmando as palavras do assistente, o coordenador do posto Santa Rosa, Cristiano de Oliveira, fala da importância desta parceria: “A união não deve ser apenas entre os colegas do posto. No dia-a-dia, encontramos várias situações em que os funcionários de loja podem ajudar e vice-versa. Troca de materiais, participação na limpeza e retirada de lixo, divulgação promocionais, entre outras coisas”, explica Oliveira. Ele afirma que a ajuda mútua tem foco no cliente. “É para ele (o cliente) que trabalhamos.

Acredito que estamos no caminho certo, tudo fica mais fácil quando a equipe é unida”, afirma o coordenador.



Davidson, Evandro e Cristiano, do Posto Santa Rosa



Ansiedade: porta aberta para outros males

A ansiedade faz parte da vida humana, é a defesa do organismo, através do sistema nervoso central, para uma situação de perigo. Quando fora de controle, pode virar um estresse profundo e prejudicar a saúde. Causa alterações no sono, fadiga constante, tonteira, falta de ar, calafrios ou rubores, insônia, nervosismo, dificuldade de concentração, alterações gastrointestinais, entre outros. A boa notícia é que pode ser tratada, se reconhecida e diagnosticada. Seguem algumas dicas:

- Procure ter sono tranquilo e dormir 8 horas por dia.
- Pratique exercícios físicos, meditação ou ioga.
- Durante o trabalho, faça pequenos alongamentos e pausas para relaxar.
- Não sofra por antecipação. Como não é possível controlar os acontecimentos, controle sua reação diante deles.
- Alimente-se bem no café da manhã. Prefira alimentos como leite e iogurte desnatado, queijo branco, banana, pães, cereais e frutas.



PRESENÇA CIDADÃ

Tatame do futuro

Com um olho no hambúrguer e outro nas crianças. É assim que Bruno da Silva, gerente do Bob's, do posto Itaboraí 1, preenche sua semana. Praticante de jiu-jitsu há cinco anos, ele colabora com o Projeto Clube Paes Jiu-Jitsu, que atende crianças carentes de 5 a 16 anos, do Apolo e adjacências, em Itaboraí. Desenvolvido pelo professor Anselmo Paes, o projeto visa promover a cidadania através da prática das artes marciais.



As crianças assistidas recebem treinamentos de jiu-jitsu três vezes por semana e participam de campeonatos oficiais, com transporte e refeição gratuitos. “É bom ajudar crianças que estão pelas ruas, sem perspectivas. Eu participo dos treinos e transmito minha experiência no esporte”, conta Bruno, que é faixa azul e se prepara para tornar-se monitor.

O projeto, que completou quatro anos, já rendeu frutos. E frutos graúdos. Em 2006, os irmãos Jéferson Ramos e Joilson Jr., na época com 9 e 7 anos respectivamente, conquistaram o 2º e 3º lugares no Campeonato Brasileiro de Jiu-Jitsu, na categoria mirim.

Quem quiser colaborar pode entrar em contato através do telefone (21) 3638-0686. Endereço: Rua A, Quadra 1, Lote 24, bairro New Park, Itaboraí.

Cuidando do carro para respirar melhor

A poluição do ar é um sério problema ambiental, que se tem agravado muito no Brasil. Com o crescente número de veículos automotivos em circulação, uma forma de



controlar as emissões de monóxido de carbono na atmosfera é manter uma manutenção adequada dos veículos, pois um carro regulado é menos poluente, economiza combustível e tem maior vida útil maior. Veja algumas dicas de manutenção:

- O motor deve estar sempre em perfeitas condições de uso, sem modificações e de acordo com a orientação do fabricante.
- Recomenda-se a troca de velas de ignição a cada 15 mil quilômetros.
- Evite fazer “gambiarras” no motor com peças que não sejam adequadas ao veículo.
- Troque o óleo regularmente, de acordo com as especificações de seu veículo.
- Use sempre gasolina de boa qualidade e com procedência conhecida.