

GP Forza já tem seus campeões

A campanha de vendas GP Forza do 1º trimestre (julho-agosto-setembro), que tem como prêmio principal uma viagem para assistir ao Grande Prêmio Brasil de Fórmula 1, em Interlagos, São Paulo, já tem seus vencedores. Os coordenadores Silvia Frez (1º lugar/Santa Cruz), Délcio Dinotti (2º lugar/Itanhangá), Deivid Francisco (3º lugar/Recreio) e Rafael Guzzo (4º lugar/Itaboraí 1) terão o privilégio de torcer ao vivo pelos brasileiros Felipe Massa e Rubens Barrichello, na última corrida da temporada de 2007, no próximo dia 21.

A viagem, que será na sexta-feira, dia 19, dá aos vencedores o direito a um kit, com passagem, hotel, refeições, e convites para assistir ao treino dos pilotos, um dia antes da corrida. Aos encarregados e frentistas dos postos vencedores serão distribuídos TVs de 20" e DVDs, respectivamente.

Eufórica com a premiação, a número 1, Silvia, comenta o prêmio inovador e criativo da empresa: "Primeiramente, agradeço à força que Deus me deu, depois à equipe, com sua união e motivação, além, é claro, à Rede Forza, por essa oportunidade única e diferente". A coordenadora disse ainda que gosta muito de Fórmula 1, e que não vê a hora de chegar o dia da viagem.

Délcio Dinotti, 2º colocado, atribui também à sua equipe, a ótima colocação que obteve. "Posso afirmar que minha equipe vestiu a camisa, empenhando-se para aumentar as vendas", diz o coordenador, acrescentando ainda que aproveitará ao máximo a viagem.

"Trabalhamos como se fôssemos uma equipe de futebol, com cada um fazendo sua parte para alcançar o objetivo final", declara o 3º colocado, Deivid. E acrescentou: "Mostrei aos meus funcionários que, através das dificuldades, achamos as soluções e, para isso, tentei trabalhar o lado humano de cada um para aumentar a motivação."

O 4º colocado, Rafael, afirma que "o toque de classe tem que vir de cima, da gerência, mas sem abrir mão da ponta, que são os funcionários, pois são eles que desempenham as tarefas." Feliz por poder ver uma corrida ao vivo, Rafael disse assistir à Fórmula 1 desde o tempo de Senna e de estar muito



FORZA GP

Campanha de Vendas



feliz por ter a chance de presenciar uma corrida em Interlagos.

E a campanha de vendas da Rede Forza continua "a mil por hora", pois a partir deste mês de outubro, começará o GP Forza 2, com novos prêmios e atrações. A conferir.

Gente de Qualidade

3

RODRIGO MIDON, O DESTAQUE DO MÊS

Treinamento

5

FUNCIONÁRIOS CADA VEZ MAIS QUALIFICADOS

Campanha de Vendas

7

FUNCIONÁRIOS SÃO PREMIADOS COM SHOW

Dia das Crianças

8

KITS DA ANGÉLICA FIZARAM SUCESSO

Um pouco de história do nosso cavalo

As curiosidades em torno da logomarca e do nome da Forza sempre rendem boas histórias, mas a verdade é que o nome e a logo nasceram aqui no Brasil e não no exterior como muitos pensam.

O nome é uma homenagem à Itália, país onde a tecnologia do GNV é bem avançada. Dentre os nomes a serem escolhidos, Forza era o que mais combinava com a logo do cavalo e refletia uma marca de impacto, de força. A força de um cavalo, como no motor de um automóvel. Esse conceito ganhou forma na atuação séria da empresa no mercado.

Nessa linha surgiu a Loja de Conveniências Tutta L'Ora (toda hora) seguindo a origem italiana do nome da Rede com o conceito de ser uma conveniência disponível em todas as horas do dia, uma logo com o sol e a lua representando a noite e o dia.

Agora que você já conhece como nasceram as marcas da empresa onde trabalha, aplique esses conceitos na prática e ofereça um atendimento de força, marcante, diferenciado aos nossos 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)3432-9636
E-mail: marcela@forza.com.br

Projeto gráfico e diagramação

Marcelo Pires Santana

Fotos

Marcella Bordallo e equipe

Fotolito e impressão

Gráfica Minister (21) 3878-3804

ANIVERSARIANTE DO MÊS

Parabéns, Leonardo!

O frentista Leonardo Nunes e Silva é o nosso representante dos aniversariantes de outubro de toda a Rede Forza. No dia 14, ele completa 30 anos, sete deles como frentista na Forza, no posto Bicão. É o funcionário mais antigo do posto, onde trabalha desde a inauguração.

Em momentos de folga, gosta de frequentar a igreja com a família, assistir a TV e filmes em DVD. Dos aniversários, ele lembra com carinho de um especialmente preparado por sua mãe. “Ela organizou uma festa surpresa. Fiquei emocionado, toda a família estava reunida.” Um presente que não esquece foi o aparelho de som que ganhou do pai. “Eu adorei, foi um presente marcante.”



PARTICIPE!

O jornal é seu!

O Fala Forza agora pode ser pautado por você. Inscreva-se para participar das nossas reuniões de pauta que acontecem mensalmente na sede da empresa. A cada mês, convidaremos um funcionário para sugerir assuntos que serão abordados no jornal. Se você quer ser jornalista por um dia, inscreva-se pelo email marcela@forza.com.br. Colabore com a equipe da redação. Suas sugestões e idéias serão muito bem-vindas.



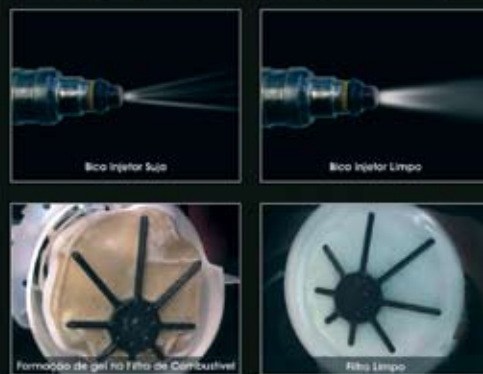
ATENÇÃO PARA VEÍCULOS COM SISTEMA FLEX

A principal vantagem do sistema Flex é a liberdade de escolha do combustível na hora de abastecer. Em regiões onde a diferença de preços entre álcool e gasolina justifica o uso de um mesmo combustível por um longo período, é preciso tomar alguns cuidados para não prejudicar o sistema.

O proprietário do veículo Flex deve atentar para um importante aviso que encontra-se no manual e em alguns casos, também no quebra-sol do veículo: **PARA O USO PROLONGADO DE UM MESMO COMBUSTÍVEL, SÓ ÁLCOOL OU SÓ GASOLINA, RECOMENDA-SE O USO DE ADITIVO.**

Isso porque esses motores produzem uma goma/gel que acumula no filtro de combustível e bicos injetores. Tal acúmulo pode provocar aumento no consumo de combustível, perda de potência e até uma falsa pane seca ocasionada pelo entupimento do filtro de combustível. Uma das consequências graves é a perda da bomba de combustível.

A AUT - Aditivos de Alta Performance, desenvolveu o **Total Flex**, um tratamento para combustível que combate a formação da goma/gel, limpa os bicos injetores e restaura a potência do motor.



PINGUE-PONGUE

Rodrigo Midon, auditor**Gente de qualidade**

O auditor Rodrigo Midon, 29 anos, morador de Nova Iguaçu, tem como hobby o futebol. Talvez seja daí que surjam as “tabelas” diárias que faz em seu dia-a-dia na rede Forza, onde trabalha há três anos e meio. Formado em ciências contábeis, Rodrigo, ainda na faculdade, soube de uma chance de estágio na empresa e não pensou duas vezes: como um bom goleiro agarrou a oportunidade que surgiu.

Como começou sua carreira na Rede Forza?

Eu comecei como estagiário na gerência de mercado, responsável pela operação das lojas Bob's e Tutta L'Ora da Rede Forza. Depois, fui promovido a auxiliar de escritório e, mais tarde, a assistente administrativo. Nesse período, apareceu uma oportunidade, na empresa, de fazer um curso de auditoria em parceria com a Rede Vembo. Daí veio mais uma promoção e, há um ano e três meses, me tornei auditor.

Como é seu dia-a-dia na função de auditor?

A minha função é bem complexa, pois envolve várias atribuições. Ela é voltada para a verificação da fiel execução de procedimentos e normas das lojas Bob's e Tutta L'Ora, além das auditorias nas áreas financeira, fiscal e de pessoal das lojas, analisando o setor de operação e o atendimento ao cliente.

**Qual é a importância de sua atividade para manter a qualidade das lojas?**

Nas lojas Bob's, por exemplo, nas áreas administrativa e operacional, confiro se o padrão da marca está sendo respeitado. Além disso, verifico também o trabalho dos funcionários e o funcionamento dos equipamentos das lojas, além de fazer a análise de controle de caixa e cofre, realizada também nas lojas Tutta L'Ora.

Quais dicas você daria aos gerentes para manter as lojas funcionando dentro dos procedimentos?

Minha dica é que os gerentes e colaborado-

res estejam atentos às recomendações da empresa. É fundamental, por exemplo, manter as lojas limpas e organizadas, mantendo sempre um atendimento de excelência ao cliente.

Dos setores que você fiscaliza, quais precisam de mais atenção?

A área fiscal é um setor em que é preciso estar sempre muito atento, pois qualquer erro pode resultar em problemas graves como até mesmo o fechamento do posto. A situação do alvará tem que ser acompanhada de perto e, para isso, devemos nos manter atualizados com os padrões estabelecidos por lei. As impressoras fiscais, por exemplo, precisam estar devidamente lacradas e os documentos relacionados à parte sanitária só são aprovados se tudo estiver em ordem, como a limpeza das caixas-d'água e as dedetizações em dia.

Você percebe hoje uma evolução da Rede Forza quanto ao tratamento com os clientes?

Sem dúvida nenhuma. E depois que foi implantado o departamento de auditoria, com os cuidados em relação à documentação, procedimentos e organização, todos os setores melhoraram, refletindo diretamente no objetivo principal: o bom atendimento ao cliente.

DICA DA LOJA

Vanessa Oliveira, gerente do posto Figueira, dá sugestões simples e funcionais para melhor atender o cliente, e, conseqüentemente, aumentar as vendas:

“Procuro expor na parte da frente, ou seja, em locais de fácil acesso e visualização, os produtos mais populares, de maior saída, como chocolates e biscoitos. Além de uma boa arrumação das gôndolas, é importante manter o ambiente limpo, organizado, atrativo e alegre. Enfeito a loja com bolas, fitilhas, deixo os informativos à vista.” Outra dica é quanto à rapidez no atendimento: “Nossa loja tem sempre dois funcionários disponíveis para atender, resultando em agilidade, sem descuidar da qualidade.”



Bob's lança novos milk shakes

A rede Bob's lançou dois novos sabores da linha crocante de milkshakes: o Banana Caramelada e o Maçã com Canela. A rede criou uma promoção de lançamento com o Trio Big Bob. Na compra do sanduíche + batata média + um dos novos sabores do milk shake, o cliente leva para casa um boneco Milk Shake Carente agarradinho.

Com a novidade, a empresa espera aumentar em 20% as vendas da bebida e cria duas linhas de milk shake, os Crocantes (Ovomaltine, Banana com Canela e Maçã Caramelada) e os Clássicos (Morango, Chocolate, Baunilha e Chicabon).



Imagens da campanha de lançamento dos novos milkshakes



PRESENÇA CIDADÃ

Movimento Reabilita Rio atende crianças carentes

Nascido em 1999, o Movimento Reabilita Rio é constituído por três instituições beneficentes de assistência social: Sociedade Beneficente de Anchieta (SBA), Associação de Assistência à Criança Surda (AACCS) e o Centro de Orientação e Reabilitação Beneficente de Inhaúma (COR-BI), que atendem crianças carentes com deficiência. Cada uma em sua especialidade, as instituições atendem mais de 900 crianças com o apoio da Prefeitura do Rio, da sociedade civil, de políticos, de empresas, artistas, além de cidadãos. Só na SBA, em Anchieta, a criança pode praticar judô, capoeira, dança, teatro, fazer artesanato, além de receber atendimento em fisioterapia, pedagogia, psicoterapia, terapia ocupacional, assistência social, hidroterapia e fonoaudiologia. Quem quiser ajudar, deve ligar nos telefones: 2455-8100, 2577-5251 e 2229-7419.



Canal direto
com o
Consumidor Forza



cliente@forza.com.br

Fale conosco !

www.forza.com.br

Na Forza **treinamento é estratégia** para encantar o cliente

As pesquisas internas revelam que 39% dos nossos consumidores escolhem nossos postos em razão do atendimento diferenciado. Para manter essa vantagem competitiva a área de Recursos Humanos totalizou até setembro deste ano 306 funcionários treinados em toda a rede. Com participação de funcionários veteranos e recém-chegados de todas as unidades, o treinamento tem como objetivo aperfeiçoar o atendimento ao cliente.

Segundo a analista de treinamento, Sabrina Venturin, os funcionários recebem aulas de práticas comerciais e capacitação técnica operacional. Com o treinamento, os frentistas ficam capacitados a desempenhar suas atividades com qualidade e eficiência. Além do aprendizado técnico, Sabrina destaca outra vantagem: “Este trabalho proporciona uma grande integração e união entre os que participam, melhorando, conseqüentemente, o ambiente de trabalho.”

Sabrina ressalta ainda que a Rede Forza iniciará em outubro o Programa Encantando o Cliente (PEC) para as equipes das lojas de conveniência Tutta L’ora e Bob’s. Haverá ainda a implantação do programa Abastecer Conhecimento, voltado para os funcionários da matriz. Distribuídos em grupos, eles vivenciarão o dia-



Sabrina, do Recursos Humanos, em treinamento com frentistas na Barra

a-dia dos postos da rede para conhecer como é a realidade do trabalho de lojistas e frentistas. Como fez Sabrina, que participou recentemente de um treinamento na Barra.

O frentista do posto Ayrton Senna, Renato Oliveira, 26 anos, fez parte do grupo que se

destacou no treinamento de “Frentista Aditivado” do mês de setembro. “Gostei muito da experiência, aperfeiçoei meu atendimento ao cliente e o meu comportamento na pista. O clima descontraído ajudou no entrosamento dos participantes”, afirmou Renato.

CULTURA EM FOCO

Um passeio irresistível no Dia das Crianças é visitar com a família o Parque da Quinta da Boa Vista, em São Cristóvão. O visitante pode conhecer o Museu Nacional, instalado no antigo Paço de São Cristóvão, que foi residência da Família Imperial. Abriga coleções da história e da evolução da humanidade. Também na Quinta, o Jardim Zoológico possui a maior coleção de primatas e aves do país. No “Viveirão”, os visitantes caminham próximo às aves e outros animais. Já na “Casa Noturna”, entram em contato com espécies de hábitos noturnos, como aranhas, cobras, corujas e morcegos.

O ZOO funciona de terça a domingo, das 9h às 17h. A entrada custa R\$ 5, crianças até 1 metro de altura não pagam. O Museu Nacional também funciona de terça a domingo, das 10h às 16h. Crianças de 0 a 5 anos e maiores de 60 não pagam; de 6 a 10 anos, o valor é R\$ 1; adultos pagam R\$ 3,00.



Livro: conhecimento ao alcance das mãos

No dia 29 de outubro comemora-se o Dia Nacional do Livro. Ótima opção de lazer e importante para a formação profissional e cultural, a leitura é um hábito que deve ser cultivado. A Rede Forza mantém, em sua matriz, uma sala de leitura com livros de gêneros variados disponíveis para empréstimos, além de jornais

e revistas. De qualquer filial, o funcionário pode fazer o seu pedido, receber o livro por malote e saboreá-lo por 15 dias.

Para quem quer aumentar a sua coleção na estante, seguem dicas de títulos que acabam de chegar às prateleiras das principais livrarias.



“A cabeça do brasileiro”, de Alberto Almeida (Ed. Record). O livro é resultado de uma pesquisa que desvenda o perfil do brasileiro.



“Transformando suor em ouro”, de Bernardinho (Ed. Sextante). Conta a trajetória do técnico da seleção masculina de vôlei, Bernardinho.



“Filhos brilhantes, alunos fascinantes”, de Augusto Cury (Ed. Planeta). Trata dos conflitos e desafios dos jovens.



SAÚDE EM FOCO

Vamos dar banho no bebê

A hora do banho das crianças é um momento de perfeita interação entre pais e filhos. Se seu pequeno ainda é um bebê seguem algumas dicas para os pais de primeira viagem:

- O ambiente do banho deve ser isolado de correntes de ar ou mudanças bruscas de temperatura. Ao terminar, vista rapidamente o bebê. Se for recém-nascido, é mais indicado dar banho antes de alimentá-lo.

- Como a pele do bebê é muito sensível, a água deve estar apenas morna. E a melhor maneira de verificar sua temperatura é com a parte de cima do pulso.

- Na hora de limpar o corpo, preocupe-se também com aqueles locais escondidos, como as dobrinhas atrás dos joelhos, coxas, pescoço e orelhas. Para lavar os cabelos, use, sem esfregar, pequena quantidade de xampu neutro para não irritar os olhos.



Consciência ambiental começa cedo

Algumas práticas simples podem ajudar a melhorar a vida no planeta. E ensinar as crianças a cuidar do meio ambiente é um bom começo. Jogar o lixo no lixo é tarefa de todos. Então, em dias de praia com a garotada, acostume os pequenos a levar saquinhos para ensacar o lixo e, depois, descartá-lo em local correto, nunca na areia. Ao passear com o cachorro, o saquinho deve estar sempre à mão para recolher as fezes do animal. Economizar água também deve ser uma lição diária. Nada de escovar os dentes com a torneira aberta ou deixar a água caindo enquanto se ensaboa o corpo. Proteger a Terra é proteger a vida de todos. Divida essa responsabilidade com as crianças.



R República do Líbano, 61 sala 903 • Centro • Rio de Janeiro - RJ
 Tel Geral: (21) 2283-1749 • www.venturiniarquitetura.com.br
venturini@venturiniarquitetura.com.br

GP Forza continua a todo vapor

A campanha de vendas do GP Forza continua premiando funcionários da empresa. Os postos que se destacaram em agosto com seus respectivos coordenadores foram: 1º Ramos (Cristina Barros), 2º Santa cruz (Silvia Frez), 3º Itanhangá (Délcio Dinotti) e 4º Barra (Gustavo Caldeira). Todos foram contemplados com convites para assistir Pedro Mariano, no dia 11 de setembro, no Couvert Artístico.

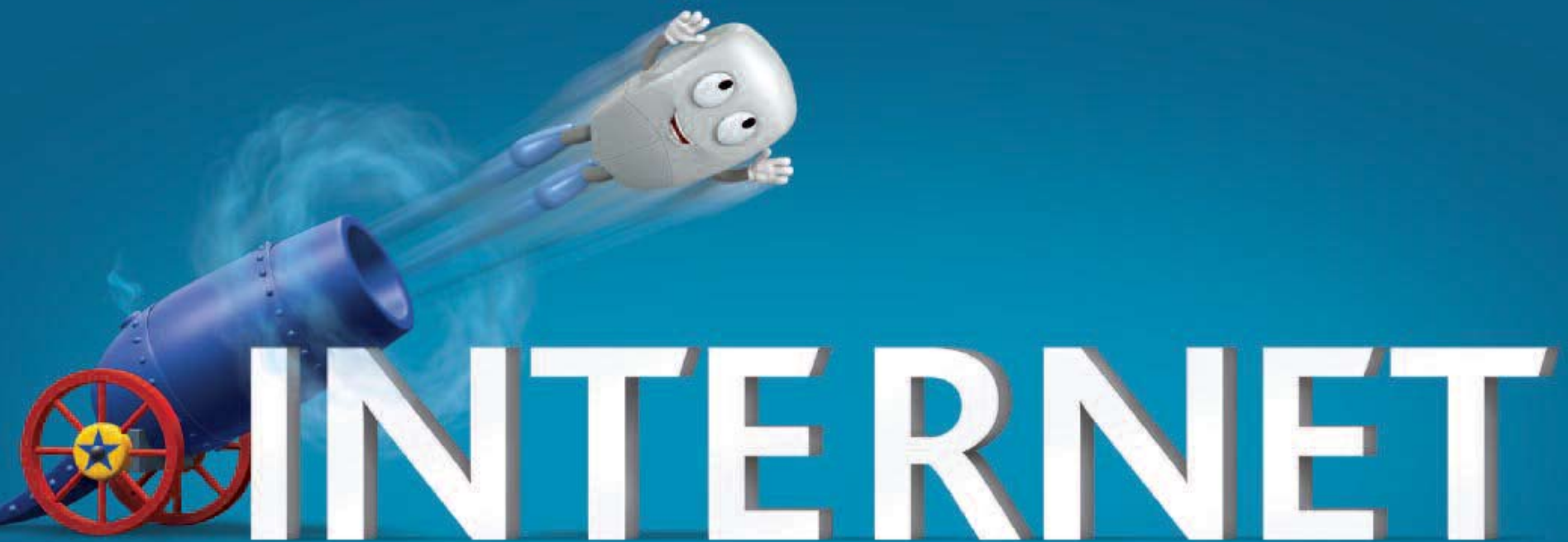
Délcio Dinotti conta que se divertiu no show de Pedro Mariano. “Além da boa música, foi ótimo conhecer a trajetória do artista”. “Uma noite animada e descontraída”, assim definiu Silvia Frez, que ainda não havia assistido ao cantor. “Adorei o repertório e a forma como o show foi conduzido.”

Cristina também aprovou o show e as mudanças que estão ocorrendo com a implementação da campanha: “A atenção dos funcionários para melhorar a qualidade no atendimento aumentou consideravelmente”, afirmou. Já Gustavo, acredita que “a campanha é muito bem-vinda, pois estimula saudavelmente os funcionários a atingir suas metas e favorece o espírito de equipe.”

Você conferiu as parciais do GP Forza, agora aguarde no próximo mês o resultado oficial do trimestre (julho / agosto / setembro) para conhecer os premiados que acompanharam o mundo da fórmula 1 de perto.



Os premiados que assistiram ao show de Pedro Mariano



Unibanco. O banco pela internet mais rápido do Oeste, do Leste, do Nordeste, do Centro-Leste, do Norte, do Sudeste e do Sul.

O Unibanco é ágil até no computador. Isso porque, além de seguro, ele é simplesmente o banco pela internet mais rápido do país. Nele você faz consultas, investimentos e transações em um piscar de olhos. Sem enrolação, sem atraso e sem demora. Pela internet, você pode pagar suas contas após o horário de atendimento da agência. Afinal de contas, o Unibanco gosta de fazer bonito sempre que atende você. Até mesmo no atendimento virtual. Unibanco. Nem parece banco. Acesse agora mesmo: www.unibanco.com.br/primeiroacesso

 **UNIBANCO**
Nem parece banco.

Dia das Crianças nos postos Forza

A campanha da Rede Forza para o Dia das Crianças despertou grande interesse de pais e da criançada que passaram pelos postos. A aquisição dos kits superou as expectativas. Os clientes que abasteceram seus veículos com qualquer quantidade de combustível e pagaram mais R\$ 6, ganharam um kit Angélica Kids, composto por um xampu e um condicionador. A promoção, que começou em setembro, foi válida para todos os postos até o término dos estoques.

Para o coordenador do posto Itanhangá, Délcio Dinotti, a ação foi muito bem-vinda. “Essa é uma data significativa para quem tem crianças na família e, através da campanha, conseguimos interagir mais com os novos clientes, é uma forma de fidelizá-los”, afirma Délcio, que comemora os resultados. “No posto em que trabalho, foram vendidos 12 kits no primeiro dia da campanha”, contabiliza.

O coordenador afirmou não ter dúvidas de que esta ação terá o mesmo sucesso das iniciativas adotadas pela rede em outras datas comemorativas, como o Dia Internacional da Mulher, o Dia dos Pais e o Dia das Mães. “É fundamental que a empresa adote campanhas em datas festivas, pois



demonstra seu compromisso em conquistar clientes e, automaticamente, incrementar as vendas”, avalia Délcio.

No mês das crianças, o Fala Forza homenageia os filhos dos funcionários da Rede



Adriana Bispo de Oliveira, Controle - Matriz, com Gabriel de Oliveira Segobia (11 anos)



Grazielle da costa rodrigues, Bob's Alto da Boa Vista, com Miguel Arthur Rodrigues Guetemberg (8 meses)



Carla Rosa Gonzaga, setor Geope (Matriz), com Giovana Rosa Gonzaga (1 ano e 6 meses)



Simone Alcântara, Setor administrativo - Matriz, com Cauã Alcântara (2 anos)



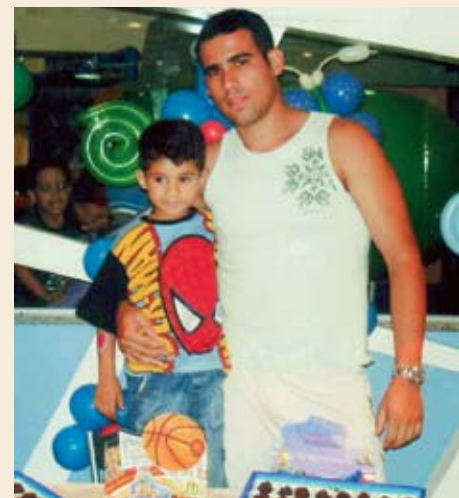
Alexsandra Paresqui, Financeiro - Matriz, com Nathan Paresqui (10 meses)



Marcella Velloso de Souza, Posto Valqueire com Yuri Velloso Guedes (3 anos)



Diego da Silveira Vanzo, Posto Barra, com Luri de Oliveira Vanzo



Uiliam B. Vieira, Posto Caxias, com Gustavo Garcia Vieira (5 anos)



Ana Lúcia Fernandes da Mota, Bob's Caxias, com Kletlen Caroline Fernandes Morais (6 meses)



Marcos Monteiro Pereira, Bob's Caxias, com Juan Marcos Silva Monteiro (3 anos)



Monique Ferreira Bastos, Bob's Ayrton Senna, com Paloma Ferreira Souza Augusto (2 anos)