

associado / Os quase 100 anos de uma marca caxiense

Revista bimestral da CDL de Caxias do Sul



O Lojista

em Revista



Ano 1
Nº 6
Maio/Junho
de 2007

Gestão
A importância
do Fluxo de
Caixa para
o sucesso
do negócio

Ponto de Venda

A comunicação do
produto na vitrina

Responsabilidade Social

'Uomo na Cucina'
distribui R\$ 57,5 mil



VENHA FAZER PARTE DESSA PARCERIA

SPC

Venda com segurança e evite inadimplência por meio das informações do SPC.

Modalidades de consulta:

- URA 24 horas (Unidade de Resposta Audível);
- Internet;
- Pertocheck;
- Consulta via atendente (call center);
- SPCheque Garantido.

Unimed

Vantagens em planos de saúde, esse é o resultado da parceria com a Unimed:

- Cobertura nacional;
- Planos até 35% mais baratos;
- Benefícios exclusivos para associados.

Claro - TIM

Comunicação é item básico em uma empresa. Para facilitar o dia-a-dia do associado, as parcerias com a Claro e a TIM trazem:

- Tarifas reduzidas;
- Possibilidade de aquisição de aparelhos por comodato (empréstimo sem custo);
- Promoções especiais.

Saiba mais sobre esses serviços e aproveite os benefícios exclusivos para os associados CDL.

Fone: 3209.9964 e 3209.9979 | comercial@cdlcaxias.com.br



O Lojista

em Revista

Publicação bimestral da Câmara de Dirigentes Lojistas (CDL) de Caxias do Sul. Distribuição gratuita.

Rua Sinimbu, 1415 - 4º andar
Centro - Caxias do Sul - RS
Fone: (54) 3209.9977
Fax: (54) 3209.9969
cdl@cdlcaxias.com.br
www.cdlcaxias.com.br

Ano 1 - Nº 6 - Maio/Junho de 2007

Presidência 2005/2006 – Milton Corlati
Vice-presidência – José Quadros dos Santos (1º vice-presidente); Renato Corso (2º vice-presidente)
Diretoria – Ivandro Roberto Polidoro (1º diretor-secretário), Ivanir Antônio Gasparin (2º diretor-secretário), Valmor Concato (1º diretor financeiro), Ivonei Miguel Pioner (2º diretor financeiro)
Presidência Conselho Consultivo – Pedrinho Ferrarini;
Diretoria Executiva – Sirlei Bertollo; **Gerência Comercial** – Joceli Silva da Silva; **Relações Públicas** – Sílvio Cesar Munaretto; **Auditoria Independente** – Volnei Ferreira de Castilhos; **Conselho Editorial** – Adriana Silva, Renato Corso, Sirlei Bertollo e Sílvio Cesar Munaretto

Departamentos

CDL Controladoria – Valter Agostinho Minúscoli;
CDL Cobrança – Valmor Concato e Gustavo Perini;
CDL Empregos – Parvati Posser e Daniela Rossi Carlin;
CDL Ensino – Arcângelo Zorzi Neto; **CDL Jovem** – Renato Corso e Leonardo Beretta; **CDL Meio Ambiente** – Ivonei Miguel Pioner e Renato Luiz Fedrizzi; **CDL Patrimônio** – Ivandro Luis Pioner; **CDL Segurança Pública** – Ivanir Antônio Gasparin e Paulo Ricardo Magnani; **CDL Tecnologia** – Renan Tedesco e Luiz Antônio Kuyava; **CDL Turismo** – J. Henrique Elustondo e Cristian Horbach; **Assuntos Extraordinários** – Paulo Ricardo Magnani e Victor Hugo Gauer; **Assuntos Jurídicos, Fiscais e Tributários** – Ivandro Roberto Polidoro e José Quadros dos Santos; **Ação Social** – Sérgio Formolo e Renato Luiz Fedrizzi; **Economia e Estatística** – Miguel Frederico Fortes e Julian Bianchini; **Marketing** – Ivanir Antônio Gasparin e Carmem Dalcin; **Produtos, Serviços e Convênios** – Alcides Perini e Luiz Giacomini; **Social e Eventos** – Nelson Lisot e Analice Carrer; **SPC** – Pedrinho Ferrarini e Milton Corlati; **Distrito 4** – Victor Hugo Gauer e Rogério De Todolo

Representantes junto aos Conselhos Municipais

CMTM – Conselho Municipal de Trânsito e Transportes – Nelson Lisot
COMDECON – Conselho Municipal de Defesa do Consumidor – Ivandro Roberto Polidoro
COMDICA – Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente – Sérgio Formolo
CONSEA – Conselho Municipal de Segurança Alimentar – Renato Luiz Fedrizzi
COMSEP – Conselho Municipal de Segurança Pública – Alcides Perini e Ivanir Antônio Gasparin
COMTUR – Conselho Municipal do Turismo – J. Henrique Elustondo e Cristian Horbach
SOAMA – Sociedade dos Amigos dos Animais – Renato Luiz Fedrizzi
Comissão de Segurança – Alcides Perini
Comissão de Impacto Econômico – Miguel Fortes
Conselho Deliberativo da Fundação Caxias – Renato Luiz Fedrizzi

Produção e Execução

Enter Consultoria em Comunicação
Rua Cel. Flores, 810, sala 700 - 7º andar
Edifício Comercial do Silo
Bairro São Pelegrino
Fone: (54) 3028.2868
Fone/Fax: (54) 3028.3894
enter@entercaxias.com.br



Edição: Adriana Silva (MTb 8823)
Reportagem: Adriana Silva
Projeto Gráfico e Diagramação: Marli Superti
Revisão: Simoni Schiavo (MTb 8821)
Capa: Gilmar Gomes
Impressão: Grafilme
Tiragem: 4.000 exemplares

Para anunciar ligue: (54) 3025.2552

É permitida a reprodução de matérias, desde que citada a fonte. Os artigos assinados são de responsabilidade de seus autores, não refletindo, necessariamente, a opinião desta entidade.

6 Associado A receita do Magnabosco

Aos 92 anos, o sucesso de uma das maiores lojas de departamentos de Caxias do Sul

8 Ponto de Venda O produto comunica-se

Veja como usar a loja e a vitrina para comunicar tudo sobre o artigo que você vende



Divulgação



10 Matéria de Capa Dicas de Gestão

Aprenda as regras básicas de um Fluxo de Caixa e veja como essa ferramenta pode ajudá-lo

14 Social 'Uomo na Cucina'

Conheça os cozinheiros que fizeram do Homens na Cozinha 2007 um sucesso

17 CDL As notícias da entidade

Fique por dentro das parcerias da CDL e saiba como se beneficiar

Fale com a Redação



Você pode participar da revista enviando mensagem para o e-mail leitor@entercaxias.com.br, pelo telefone/fax (54) 3028.2868 - 3028.3894 ou para a Rua Cel. Flores, 810, sala 700, Centro Comercial Silo, São Pelegrino, Cep 95034-060, Caxias do Sul (RS), com o assunto *O Lojista - em Revista*.

As correspondências devem ser encaminhadas com a identificação do remetente, empresa que trabalha ou atividade que exerce. *O Lojista* reserva-se o direito de selecioná-las e resumi-las para publicação.





A tecnologia como aliada

Com a competitividade global entre organizações, definidas por questões como agilidade e qualidade para obter representatividade no mercado, as empresas se voltam cada vez mais para recursos e atividades que possam permitir acompanhar esse mercado. Neste cenário, a TI - Tecnologia da Informação é de suma importância, pois deve ser capaz de convergir as várias áreas da organização e ser agente de cooperação e, ainda, certificar se a área tem permitido a mobilidade na organização exigida pelo mercado de atuação. Ser integradora e capaz de gerar resultados são os reais propósitos da área de TI.

Nesse sentido, vê-se claramente que não é modismo de mercado, e sim modelo de gestão para a sobrevivência da empresa. Mas definir quais são os melhores *hardwares*, *softwares* e servidores e qual mão-de-obra usar para otimizar processos é um trabalho árduo. É notória a expressividade da TI. Conforme dados do IDC, o mercado de *outsourcing* (tercerização) deve crescer 15% no Brasil em 2007, cerca de US\$ 18,6 bilhões, em relação a 2006.



Para ser considerada estratégica dentro de uma organização, a área de TI deve estruturar-se em três patamares: bons profissionais, qualificados e preparados para a gestão de possíveis crises; *hardwares* e *softwares* compatíveis com o modelo da empresa e as suas necessidades; e segurança, pois a informação é o maior bem da organização.

Por isso, ao consultar esses serviços, tenha em mente que sua empresa deverá ser estudada a fundo pelos consultores. As soluções para um problema só poderão ser trazidas depois que ele é

conhecido. Os exemplos de sucesso obtidos com outros casos são importantes, pois funcionam como referência. Mas lembre-se, cada empresa tem suas particularidade e culturas. Nenhuma é igual à outra.

O planejamento e o alinhamento à cultura são fundamentais, pois o choque de uma área de TI gerida de forma ineficiente e amadora na corporação poderá desencadear crises nos processos internos, ser vítima de *hackers*, lentidão de atividades, redução de rendimento da equipe de trabalho ou ainda investimento de capital maior que o esperado.

A posição de quem contrata os serviços da área de TI é tão complexa e importante como quando vamos comprar qualquer produto de uso pessoal e até mais, pois é o nome da corporação que está em jogo. Então exija o prometido, reclame se não atender suas necessidades e tenha cuidado, aquela que promete muito, nem sempre é o mais eficiente. Lembre-se: a TI é mais do que marketing.

Luiz Antônio Kuyava
Diretor de Tecnologia

Minsky
Inglês como todo mundo gosta[®]

Nunca é cedo ou tarde demais para **APRENDER!**

Rua Dom José Barea, 2126 / Térreo - Bairro Exposição Caxias do Sul - RS - 95084 - 100 - Próximo à Prefeitura
Fone: 3228.2600

Inglês & Espanhol para Crianças, Jovens e Adultos

Free Design

Tudo para montagem de lojas

Sua loja com outro visual!

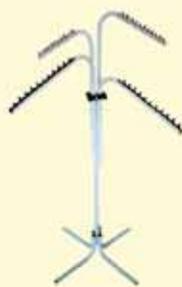
O MELHOR ATENDIMENTO COM OS MELHORES PREÇOS



MANEQUINS



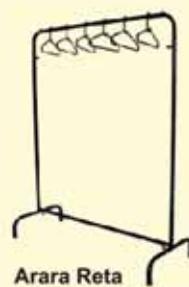
Arara Lingerie



Arara Tipo Árvore



Arara Caracol



Arara Reta Regulável



Provador
Espelho para Provador



Balcão Caixa+Atendimento



Balcão Curva



Armário Colméia



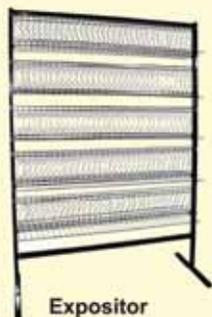
Armário Atendimento



Puffes



Prateleira de Aço



Expositor DVD



Montante



Expositor Bolsas



Cesto Container



Cesto Triplo



Casulo Modulado



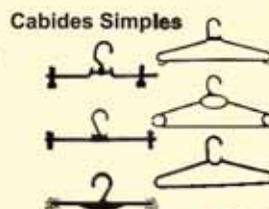
Balcão de Vidro



Painel Canelado



Balcão Cabideiro Simples



Cabides Simples

Cabides em Acrílico



Banqueta B-205



Banqueta B-160



Banqueta Baixa Z



EXPOSIMÓVEIS

Rua 20 de Setembro, 2149 - Centro
Próximo ao BIG - eq. Visconde de Pelotas
Caxias do Sul

(54) 3223 0077 - 8128 21 23

www.exposimoveis.com.br



Gilmar Gomes

De associado
para associado

"O ambiente interno é tudo para o sucesso de uma empresa. Preservar o ambiente e ter uma administração participativa estão entre os segredos do Magnabosco."

André Magnabosco

Orgulho de administrar uma marca centenária

J á se passaram 92 anos desde que Raymundo Magnabosco abriu uma padaria, que mais tarde se transformou num armazém de secos e molhados e hoje é uma das maiores lojas de departamentos de Caxias do Sul.

Mas quem pensa que as décadas fizeram com que os princípios de família fossem se moldando aos avanços de um comércio competitivo, se engana. A visão empresarial da terceira geração que administra o Magnabosco continua sendo a mesma dos precursores.

Nos sete departamentos distribuídos em três andares de loja de um prédio com 4 mil metros quadrados, o cliente encontra artigos para vestir toda a família. Com moda infantil, jovem, masculina e feminina, o Magnabosco vende desde o básico para o dia a dia até os elegantes trajes e vestidos de festas. Calçados, tecidos

(que faz parte do mix desde o início), cama, mesa, banho e um setor de miudezas complementam a quase centenária loja.

Orgulhoso de suas origens e comprometido com a marca Magnabosco, André Magnabosco, diretor-executivo da empresa, não esconde o segredo do sucesso. "Não sou um comerciante, sou um administrador de marca", diz categoricamente.

E que marca. O Magnabosco faz parte da vida de muitos clientes. Alguns compram na loja há mais de 50 anos e, muitos, são atendidos pela mesma funcionária, a Tere, que está na loja há 30 anos. "Para muitos clientes, o Magnabosco é a extensão de suas casas. Eles vêm aqui para conversar, contar suas histórias, desabafar. A relação vai muito além da compra. É uma relação de amizade", destaca André, fazendo questão de dizer que uma em-

presa familiar bem administrada é imbatível.

Com 90 funcionários - 86 mulheres -, o Magnabosco tem no conservadorismo saudável seu principal trunfo. "Não somos uma empresa que se aventura. Herdamos uma marca que não pode perder o espaço conquistado nesses 92 anos. Preservamos as relações que temos com nossos fornecedores e com nossos funcionários. Estamos na contramão do ganho rápido e fácil, deste modelo econômico que despersonaliza as empresas", afirma André.

E como a qualidade no atendimento é um dos grandes diferenciais do Magnabosco, a empresa está montando um projeto de qualificação profissional contínuo, onde os funcionários serão avaliados e treinados constantemente, além de um plano de Desenvolvimento de Pessoas (plano de carreira).

O Comércio Lisboeta



Odessa Zorzi*

Mais de 500 anos separaram a chegada do primeiro português ao Brasil até o ano 2000. A cultura luso instalou-se nas terras de Vera Cruz, houve a colonização do povo e passou-se a utilizar a mão-de-obra escrava.

Sabemos que nossas terras foram exploradas por esses descobridores que estavam em busca de riquezas para comercializar. Nenhuma novidade considerando que Portugal já mantinha transações comerciais com o oriente. Tempos de glória.

Pouco se sabe dos nossos patrícios lusos no século XXI. Portugal passou longos anos apagados na história econômica europeia. O século XX foi marcado pela ditadura de António Salazar e o país manteve-se apostando no comércio. Atividade tradicional para esta pátria, podemos encontrar nas ruas de Lisboa casas de comércio com quase 300 anos. No centro da capital concentra-se vasta gama de lojas tradicionais portuguesas contracenando com lojas multinacionais e marcas

conhecidas pelo mundo.

O passeio pela Avenida da Liberdade enche os olhos de qualquer consumidor ao vislumbrar exuberantes vitrinas, aqui chamadas de montras, a exhibir coleções de Luis Vuitton, Empório Armani, Versace, Mitsubishi Motors, Burberry... Ao mesmo tempo como nos confrontamos com inúmeras outras lojas de produtos "made in china".

Os produtos dos chineses tomam conta das ruas e do consumo em Portugal. Essa situação acaba por deixar o comerciante tradicional sem poder de barganha com a clientela devido à impossibilidade de concorrer com produtos tão baratos como esses. E ainda, estas lojas recebem incentivos do governo referente a impostos, contratam funcionários sem documentação o que constrange o pagamento dos direitos dos colaboradores, além de possuírem preço de venda muito inferior a qualquer outro produto fabricado na Europa. Não nos parece estar falando do Brasil? Pois viver em Portugal nos desperta a atenção para muitos pontos, bons e maus, herdados pelo nosso país.

* Integrante da CDL Jovem, Odessa mora em Lisboa e a partir desta edição passa a nos contar um pouco sobre o comércio de Portugal



O mundo mudou. O ensino também.

Vestibular de Inverno FSG Inscrições até 02 de julho de 2007 | Prova: 03 de julho de 2007

Administração – 300 vagas
Com linhas de formação em:
Análise de Sistemas, Comércio Internacional, Finanças, Gestão de Negócios, Marketing, Produção e Recursos Humanos

Ciências Contábeis – 60 vagas
Design Gráfico – 50 vagas
Design de Produto – 50 vagas
Educação Física – 100 vagas
Fisioterapia – 50 vagas
Psicologia – 50 vagas

Disque-Vestibular
0800.7010 400

FSG
Faculdade da Serra Gaúcha
acesse www.fsg.br



Fotos Divulgação



Olhar é...



www.cdloxias.com.br

8

O Lojista

A comunicação do produto

Cada ponto de venda deve expor seu produto, suas novidades, sua especialidade ao tipo de cliente que quer atrair. Assim, a loja e a vitrina marcam exatamente a quem elas se apresentam, com a intenção de vender o que está exposto. "O produto deve levar o consumidor a se posicionar e transferir o conceito transmitido pela vitrina, para si ou para sua casa. Mostrar também significa comunicar e, agregando valor à exposição do produto, ele será desejado pelo cliente", destaca a especialista em Marketing e Vitrinista, Suzana Borghetti Furlan, coordenadora do curso *Visual Merchandising - Vitrinas e Espaços Comerciais*, ministrado na UCS em parceria com a CDL.

A vitrina deve orientar essa "leitura" para que seja coerente, rápida e simultânea nunca desprezando suas duas faces indissolúveis: a do utilitário, que visa a venda, e do estético, que visa a atração, pois o produto vem "vestido" de sonho.

"O cliente, que neste caso é um observador, entende o que lhe é prometido, e confiante, é seduzido a comprar o produto, convencido também de sua eficácia", observa Suzana.

Qualquer produto pode ser transformado em 'estrela' que aguça a curiosidade e o desejo. Isso só depende da maneira como está exposto. Ele deve ser sedutor, prometer satisfação aos clientes, os quais, nos dias de hoje, estão cada vez mais bem informados e seletivos.



Requinte e bom gosto em todos os momentos.



móveis residenciais e comerciais

rua filomena spinatto, 400/04 são ciro
fone 3229.9597 criartemoveis@brturbo.com.br

Free Design



Esse produto deve se sobressair da decoração e da mensagem para assim atingir seu objetivo. Comparar é uma possibilidade, e a vitrina pode ativar, acelerar e agenciar essa possibilidade, porque ela atrai o olhar, estimulando o desejo de posse.

"O olhar do cliente, no vidro de uma vitrina, transforma-se num cenário imaginário. A partir de seu reflexo e de tudo que está atrás dele e esse fantástico efeito de sedução o levam a desejar o produto, pela ação momentânea do querer. Esse seduzir faz parte da manipulação que acontece na construção da vitrina. Essa comunicação visual contagia não só o olhar, como o corpo, ao criar um cenário de ilusão que leva o observador à

identificação e a sentir a necessidade de adquirir o produto exposto", afirma a professora Suzana.

Expor um produto requer, antes de mais nada, sensibilidade, porque vários olhares ali recairão. Olhares de jovens impacientes, que querem coisas práticas e inovadoras; olhares de pessoas comuns, simples, que também desejam novidades; olhares sofisticados, que buscam o diferente, o algo mais. É a valorização do produto, através do convencimento mental, que os olhos transmitem ao cérebro. Lembre-se sempre que o consumidor é "cruel" e sempre disposto a "deletar" um produto que ontem era objeto de cobiça.

sbfurlan@ucs.br



...comunicar-se



O que é produto?

Qualquer coisa que pode ser oferecida a um mercado para aquisição, atenção, utilização ou consumo e que pode satisfazer um desejo ou necessidade.*

No desenvolvimento de um produto existe a produção de uma imagem e, no comércio, é por meio da vitrina e do ponto de venda que se cria essa comunicação.

* FROEMMING, Lurdes M. S. *Curso Gestão Estratégica em Marketing - Disciplina Gerência de Produto. 2001 - Polígrafo*

O Lojista

O mercado de trabalho mudou. O seu currículo também precisa mudar.

PÓS-GRADUAÇÃO FSG.

CURSOS INICIANDO EM: JUNHO

- Especialização em Educação de Jovens e Adultos
- Especialização em Gestão de Segurança Privada nas Organizações
- Especialização em Informática Educativa
- MBA em Gestão de Pessoas

CURSOS INICIANDO EM: JULHO

- Especialização em Comunicação Organizacional
- Especialização em Design de Produto
- Especialização em Gestão Empresarial
- Especialização em Saúde Mental
- MBA em Logística Empresarial
- MBA em Marketing

INSCRIÇÕES ABERTAS

Informações: 54. 2101.6000 | vendaspos.graduacao@fsg.br | www.fsg.br

Recorte este anúncio e apresente na hora de efetuar sua inscrição para qualquer um dos cursos de pós-graduação oferecidos pela FSG. Um superbrinde está à sua espera.





O Fluxo de Caixa na Gestão Financeira



Para o bom andamento de qualquer negócio, a saúde financeira é o ponto primordial para o sucesso. Saber vender, ter uma boa política de crédito, calcular o preço de venda correto e planejar a gestão financeira é essencial. Para isso, toda a empresa precisa ter um Fluxo de Caixa.

Para honrar suas obrigações com terceiros, o empresário precisa saber se na data do vencimento terá dinheiro disponível para saldar o compromisso. O gestor financeiro no dia a dia estará voltado para o disponível, ou seja, os saldos de caixa, bancos, aplicações financeiras e para suas exigibilidades (pagamentos de fornecedores, salários, impostos e demais obrigações).

O Fluxo de Caixa consiste na representação dinâmica da situação financeira de uma empresa, considerando todas as fontes de recursos e todas as aplicações em itens do ativo. É o instrumento de planejamento financeiro que corresponde às estimativas de entradas e saídas de caixa em certo período de tempo projetado.



Dica de Livro:

Finanças Corporativas e Valor

Alexandre Assaf Neto

Editora Atlas

> O que é

O Fluxo de Caixa é um instrumento essencial para a administração do disponível e para o sucesso da empresa, em termos de planejamento e controles financeiros. É a forma mais precisa e útil para levantamentos financeiros a curto e longo prazos. Essa ferramenta permitirá a um pequeno, médio ou grande empresário ter uma visão clara da época em que ocorrerão os recebimentos e pagamentos de caixa, através da projeção das entradas e saídas, decorrentes da atividade operacional da empresa para o período desejado.

Entre os objetivos básicos do Fluxo estão:

- facilitar a análise e o cálculo na seleção das linhas de crédito a serem obtidas junto às instituições financeiras;
- programar os recebimentos e pagamentos de caixa de forma criteriosa, permitindo determinar o período em que ocorrerá a carência de recursos ou quando haverá sobras para poder aplicar no mercado financeiro;
- permitir o planejamento de desembolsos de acordo as melhores datas de recebimentos de recursos;
- proporcionar a comunicação entre os vários departamentos da empresa para verificar a melhor hora de fazer gastos ou investimentos;
- planejar as necessidades nos períodos de atividades sazonais da empresa;
- fixar o nível de caixa, em termos de capital de giro;
- auxiliar na análise dos valores a receber e estoques, para que se possa julgar a conveniência em aplicar nesses itens ou não;
- estudar um programa saudável de empréstimos ou financiamentos;
- analisar a viabilidade de serem comprometidos os recursos pela empresa

Causas da falta de recursos nas empresas:

- expansão descontrolada das vendas, implicando um maior volume de compras e custos pela empresa;
- insuficiência de capital próprio e utilização de capitais de terceiros em proporção excessiva, em consequência, aumentando o grau de endividamento da empresa;
- ampliação exagerada dos prazos de vendas pela empresa, para conquistar clientes;
- aquisições de compras em volume desproporcional ao volume de vendas projetadas, exigindo maiores disponibilidades de caixa;
- diferenças acentuadas nos prazos de recebimentos e pagamentos em função dos prazos de vendas e compras;
- baixa rotação dos estoques e nos processos de fabricação;
- altos custos financeiros com bancos devido a falta de planejamento, aumento de inadimplência ou descontrole nos gastos;
- custo fixo desproporcional a estrutura da empresa;
- financiamento de imobilizados com recursos do capital de giro da empresa;

Leia nas próximas edições:

- A importância da Contabilidade na Gestão da Empresa
- Custos
- Gestão Estratégica do Capital de Giro
- Sistema de Informações para Avaliar o Negócio
- Orçamento
- Planejamento Estratégico

As dicas desta sessão são dadas pelo consultor e professor Volnei Ferreira de Castilhos.

volneifc@terra.com.br

RESULTADO QUE VOCÊ SENTE NA PELE

Modeladores YOGA

Oferecendo a qualidade de vida que você merece!

Caxias do Sul
Marquês do Herval, 1200 - Centro - Fone: (54) 3028.6808
Sinimbu, 2400 - São Pelegrino - Fone: (54) 3025.6245



Caminhos da Educação



Divulgação

Percebo que as instituições de educação ainda não recebem a atenção necessária de nossos governantes. Vamos pensar onde começa a educação: na esfera familiar com a criança ainda muito pequena, em seguida ela ingressa na Educação Infantil, que é a base de qualquer desenvolvimento, pois pelas vivências positivas asseguramos um bom desempenho futuro.

É importante lembrar que os jovens que se sentam nos bancos universitários trazem uma bagagem cristalizada de suas vivências da infância. Portanto, nós educadores, temos a obrigação de alertar aos nossos políticos e gestores educacionais de que a educação como prioridade deve ter um olhar criterioso para com as nossas crianças desde a educação infantil, os acompanhando até as Instituições de Ensino Superior (IES).

Ao ingressar no ensino superior inicia um novo tempo, voltado ao desenvolvimento de uma formação humana, científica e profissional mais aprofundada. Esse é um tempo estratégico para que se possa desenvolver e fortalecer competências e habilidades que serão decisivas para enfrentar com sucesso os desafios da nova sociedade do conhecimento. Para contribuir com a construção da carreira escolhida as IES devem ter à disposição desses alunos recursos físicos e intelectuais que, aliados ao esforço pessoal, o tornarão um melhor profissional.

Temos que valorizar a história de uma IES para termos a compreensão de seu papel no atual contexto de modernidade, os avanços que ela teve ao longo dos anos, a contextualização das suas atividades, dos cursos oferecidos e,

acima de tudo, da responsabilidade social que assumiram. O vigor da tradição consolidado ao longo da história está refletido no profissional que dela sai para o mercado de trabalho, na diversidade dos campos de conhecimento, na qualidade do ensino e no seu enraizamento local e nacional.

As IES devem incentivar o verdadeiro desenvolvimento dos mais variados talentos capazes de apresentar no mercado de trabalho orgulho pela profissão escolhida. A faculdade é uma obra coletiva e a educação a única forma de encurtarmos distâncias. As reflexões sobre o investimento na educação devem ser constantes e sempre priorizadas. É a certeza de um futuro melhor.

Elenice Passos

* Os interessados em participar desta seção devem entrar em contato enviando um e-mail para leitor@entercaxias.com.br ou pelo telefone (54) 3028.3894.

Free Design

Coleção Outono / Inverno.

A beleza nos detalhes.

REAL MAKRO
CALÇADOS

Av. Julio de Castilhos, 2582 São Pelegrino Caxias do Sul - RS (54) 3028.2582

Jogo da Pergunta e Resposta

Nesse jogo de conhecimento de produto, os vendedores são solicitados a identificar as características corretas dos itens que vendem. Esse é um bom exercício para determinar que componentes da equipe precisam de um treinamento adicional. Este jogo também será um incentivo ainda maior para a sua equipe conhecer tudo o que puder sobre os produtos da loja.

Tipo de Jogo

– Competição individual

Duração sugerida

– Uma semana

Materiais necessários

– Quadro de jogos para divulgar os pontos
– Tabela de prêmios e pontuação
– Cartões e Lista de perguntas

Como jogar

– Jogadores que alcançam metas de vendas sorteiam perguntas relativas ao desenvolvimento de suas habilidades, escritas nos cartões. As perguntas valem pontos, baseadas no grau de dificuldade. Os que respondem corretamente ganham pontos que valem dinheiro ou prêmios.

Regras básicas

– Crie uma lista de perguntas relativas ao conhecimento do produto, técnicas de vendas e operações.

– Atribua a cada pergunta um valor de pontos com base no grau de dificuldade (1= fácil; 2= médio; 3= difícil). Escreva cada pergunta e sua pontuação em um cartão, ordene os cartões por grau de dificuldade e coloque-os em pilhas.

– Determine as metas de vendas. Jogadores podem ganhar o direito de sortear um cartão quando alcançarem sua meta diária, ou sortear um cartão quando vendessem um item de uma categoria específica.

– Jogadores escolhem umas das três pilhas. Os que responderem corretamente recebem o número de pontos correspondente.

– Mantenha um registro contínuo da pontuação de cada jogador. No final, conceda dinheiro ou prêmios com base nos pontos ganhos.

Promovendo o Jogo

– Utilize um quadro de jogos para acompanhar os pontos ganhos por jogador.

– Divulgue uma lista de valores dos pontos e prêmios a serem ganhos.

– Use o jogo como um reforço ao treinamento e concentre as perguntas nos materiais de treinamento.

Premiações

– Prêmios de pequeno, médio e grande valor, baseados nos pontos ganhos, ou dinheiro.

Extraído do Manual de Jogos & Competições para o Varejo, do Grupo Friedman.

O Lojista

13

Free Design

Suite Master

Hollywood

- ALMOÇO EXECUTIVO
- DESPEDIDA DE SOLTEIRO
- CHEQUE PRESENTE
- NOITE DE NÚPCIAS
- A PARTIR DE 3 HORAS

O PRAZER ESTÁ AQUI

NATURASERRA MOTEL



'Uomo na Cucina' 2007



R\$ 57.593,93. Este é o valor que será destinado ao projeto Cozinha Comunitária-Escola pelo Uomo na Cucina - Homens na Cozinha 2007. Sob à coordenação da CDL e com o patrocínio master da Brinox, a sexta edição do evento gastronômico reuniu no mês de abril mais de 100 'chefes' e cerca de 1,3 mil benfeitores nos Pavilhões da Festa da Uva.

"Esse projeto é de extrema importância para o desenvolvimento socioeconômico de Caxias do Sul, e a CDL, com o Homens na Cozinha, não poderia se omitir de auxiliar. Foi com o objetivo de auxiliar e de reduzir ao máximo as diferenças sociais que a entidade criou, em 2002, esse jantar", destaca o presidente Milton Corlatti.

O projeto - na Cozinha Comunitária-Escola será feito o reaproveitamento das sobras dos restaurantes industriais da cidade. A partir dessa construção serão servidas diariamente até 1,5 mil refeições para crianças de várias creches e abrigos de Caxias do Sul. A construção dos 240 metros quadrados está orçada em R\$ 180 mil.

Fotos Gilmar Gomes



Universidade de Caxias do Sul



CIC de Caxias do Sul



CDL Jovem



Lions Club São Pelegrino



Recreio da Juventude



Rotary Club



CDL de Caxias do Sul



Bella Serra Alimentação e Serviço



Ewiva! Bertolini Móveis Planejados



Dinamiza Restaurantes Coletivos



Friosul





Restaurante Per Mangiare



Sindihotéis/Cantina
Pão & Vinho



Samburá Caça e
Pesca/Sapataria Caxiense



Loja Maçônica Marechal
Deodoro N°31



OAB/RS Subseção de
Caxias do Sul



Sicredi Caxias do Sul



Marcopolo



Sindigêneros



RA Homem



A. Wisintainer & Instituto
Devita/Clinica de Olhos
Ramos e Associados



Diuno Informática



Magali Moritz

Unimed Nordeste RS



Sindilojas



Prefeitura Municipal de
Caxias do Sul



Shopping Iguatemi Caxias

BRINOX

Patrocinador Master:
Brinox Metalúrgica

**Patrocinadores e
Apoiadores:**

- Associação Pró-Desenvolvimento de Crúvia
- Brisa Calçados
- Carlos Henrique Iotti
- Casa Perini Vinhos
- Finos
- Codeca
- Magnabosco
- CVC Agência de Viagens
- Empresa Festa da Uva
- Giatel
- Telecomunicações
- La Piu Bella
- Liquigás Petrobras
- Luomo
- Milletour Viagens e Turismo
- Movéis Florense
- Porcelana & Cia
- R. A. Homem
- Restaurante Cica
- Samae
- Savarauto
- Supermercados
- Andreazza
- Unimed Nordeste RS
- Vonpar Refrescos





Associados têm nova linha de crédito

Os 3,4 mil associados da CDL passam a ter acesso e garantia de crédito através da Associação de Garantia de Crédito da Serra Gaúcha (AGC). A parceria assinada entre as duas entidades garante recursos junto às instituições financeiras parceiras da AGC, taxas diferenciadas nas operações realizadas, assessoria empresarial para o preparo e encaminhamento da documentação necessária e orientação para a tomada de crédito.

A parceria prevê a disponibilidade dos serviços e benefícios aos lojistas, a maioria empreendimentos de micro e pequeno porte, que representam o grande foco de atuação da CDL e da AGC por serem os empresários com maior dificuldade de acesso ao crédito.

A parceria prevê ainda uma linha de crédito com taxa diferenciada de 1,50% ao mês, disponibilizada com exclusividade pela Cooperativa Sicredi aos associados da CDL.



Fotos Divulgação

Contrate estagiários pela CDL

Auxiliar os associados no processo de recrutamento e seleção de funcionários, elaborar o perfil e treinar os candidatos, prestar assessoria na área organizacional e comportamental estão entre os principais serviços prestados pela CDL Empregos. Criado em 1999, esse departamento ampliou seus serviços e passou a intermediar, desde o final de 2006, estágios profissionais de universitários da FSG nas empresas de comércio e prestadoras de serviço associadas. Neste mês de maio, a entidade também fechou parceria com a Faculdade Anglo-Americano e está em negociação com outras faculdades.

Desta forma, a CDL auxilia o comerciante a ampliar seu quadro operacional contratando mão-de-obra qualificada, além de dar aos universitários a oportunidade de entrar para o mercado de trabalho. A entidade identifica as oportunidades de estágio curriculares junto aos associados, facilita o ajuste das condições de estágio e presta serviços administrativos de cadastramento dos alunos. A faculdade fica responsável pela divulgação entre os estudantes, pelo acompanhamento dos estágios e pela aprovação dos horários de estágio.

CDL incentiva a cultura



Cláudio Etges

Com o apoio cultural da CDL de Caxias, o coreógrafo e bailarino caxiense Matheus Brusa participou, de 11 a 21 de abril, na cidade de Teresina, no Piauí, do projeto *Instantâneo*, além de ministrar oficinas no Teatro-Escola João Paulo II e do Dirceu Núcleo de Criação.

Glamour Girl

Sarah Kessler Q. Santos será a representante da CDL no Concurso Glamour Girl 2007. Natural de Caxias do Sul, estudante do 2º ano do 2º Grau, Sarah tem 16 anos e empresta sua beleza e simpatia à promoção da Liga Feminina Caxiense de Combate ao Câncer. A escolha acontece no dia 9 de junho, no Clube Juvenil.



Andrei Cardoso

Semana do Comércio

A apresentação da peça *O Elevador* e o almoço em comemoração ao Dia do Comerciante serão as duas ações que farão parte da segunda edição da *Semana do Comércio e Serviços* de Caxias do Sul. A peça será apresentada no dia 10 de julho, às 20h, na Casa da Cultura Pedro Parenti, e o almoço acontece no dia 15 de julho nos Capuchinhos. A Semana faz parte do Programa de Desenvolvimento do Comércio e Serviços e é realizado pela Acomac, CDL, CIC, Sebrae, Senac, Sesc, SDE – Prefeitura de Caxias do Sul, Sindigêneros, Sindilojas e Sindihotéis.

Relacionamento CDL e Sindilojas

Dentro da proposta de aproximação das entidades, a CDL e o Sindilojas realizaram um café da manhã entre presidência e funcionários das duas entidades. Além de o encontro servir para destacar a importância do trabalho da CDL e do Sindilojas para o desenvolvimento do comércio, o café da manhã também teve o objetivo de integrar as duas equipes de trabalho.

"O comércio de Caxias do Sul é um dos mais fortes do Interior do Estado e para desenvolvermos um bom trabalho em defesa dos interesses dos lojistas, precisamos estar unidos", frisa o presidente da CDL Caxias, Milton Corlatti.



Você conhece o CACC?

Criado há 34 anos, o Clube de Administradores de Crédito e Cobrança (CACC) é uma ótima ferramenta que, se usada pelos gestores de crediário, pode ajudar a reduzir vários problemas ocasionados por uma venda mal feita. As reuniões do grupo acontecem uma vez por mês na CDL. Nesses encontros, os gestores de crediário debatem assuntos de interesse comum,

trocamos experiências e adquirimos mais conhecimento sobre a área de crédito do consumidor. "O CACC é aberto a todos os gestores de crediário de empresas associadas à CDL. Atualmente temos 25 lojas inscritas, mas o resultado será muito melhor se aumentarmos esse número", destaca Magda Grazziotin, da Mini & Modas, uma das coordenadoras do Clube.

Os gestores interessados em participar do CACC devem ligar para 3221.6445



Parcerias beneficiam associados

Buscar parcerias que beneficiem seus associados é um dos principais objetivos da CDL de Caxias do Sul. Para isso, o Departamento de Produtos, Serviços e Convênios está constantemente ampliando seu mix, sempre buscando oferecer ao

associado os melhores benefícios. Abaixo destacamos algumas parcerias. Se você quiser saber mais detalhes entre em contato com o nosso Departamento Comercial pelo telefone (54) 3209.9977 ou pelo e-mail comercial@cdlcaxias.com.br

Sicredi Caxias

Criada e implantada pela CDL juntamente com demais entidades do comércio, a Cooperativa Sicredi Caxias tem por objetivo atender aos associados nas mais variadas práticas bancárias. Oferece taxas competitivas e as tarifas são 50% menores que nas outras instituições financeiras. (54) 3220.1200.

Assessoria Jurídica

O associado interessado em Assessoria Jurídica deve retirar autorização na CDL para efetuar a consulta. Contatos: Martins & Polidoro Advogados Associados (54) 3228.5859 ou Nelsi Lovatto e Associados (54) 223.1076.

Assistência Funeral

Este convênio destina-se aos diretores, funcionários e dependentes das empresas associadas, às quais serão ofertados preços especiais, junto com o plano de saúde.

Telefonia Móvel Claro/TIM

Além de garantir aos associados o uso dos serviços de telefonia móvel celular com uma mensalidade mais acessível, esse convênio disponibiliza aparelhos celulares em comodato (empréstimo) por 24 meses, sem qualquer custo. Além disso não é cobrado "roaming" (taxa de deslocamento) dentro do RS. No final do período, o aparelho será ofertado ao portador por um preço simbólico.

Escolas Profissionalizantes

A Escola de Educação Profissional São Pelegrino e o Instituto Topdown são especializados em diversos cursos de Gestão Industrial e Empresarial; Contabilidade; Desenvolvimento e Programação de Softwares. Consulte a programação com a CDL.

Despachante

São José - Permite que o associado realiza vários serviços de despachante pagando apenas as taxas pertinentes, pois os honorários do Despachante não serão cobrados. Serviços prestados: vistoria de veículos novos, emplacamentos, licenciamentos, transferências de veículos, procurações, requerimentos, recursos de multas, 1º e 2º vias da CNH, renovações e mudanças da CNH, etc. (54) 3208.3800.

Assessoria Empresarial

A CDL oferece serviços de assessoria empresarial nas áreas contábil e financeira. São diversas ações realizadas com o intuito de auxiliar no gerenciamento correto dos resultados da empresa nos aspectos administrativos e financeiros. A empresa conveniada é PP Paulo Poletto Assessoria Empresarial. (54) 3228 3135.

Escolas Maternais

A CDL conta com escolas maternais conveniadas, que além de estarem distribuídas e localizadas de forma estratégica, oferecem preços mais acessíveis, a fim de beneficiar o maior número possível de associados e colaboradores. As empresas interessadas deverão retirar uma autorização junto à secretaria desta entidade para que seus funcionários possam utilizar este benefício.

Aldeia Encantada	(54) 3028.2328
Algodão Doce	(54) 3223.4876 (matriz) (54) 3225.2025 (Filial 1) (54) 3223.9449 (Filial 2) (54) 3227.7802 (Filial 3) (54) 3227.1503 (Filial 4)
Doce Mundo	(54) 3217.2456
Cia da Criança	(54) 3214.5602

Escolas de Idiomas

As escolas conveniadas à CDL oferecem cursos de idiomas aos associados, funcionários e seus dependentes com um valor diferenciado de mercado. As empresas interessadas deverão retirar uma autorização junto à secretaria desta entidade para que seus funcionários possam utilizar este benefício.

Language	(54) 3225-6505
Skill Idiomas	(54) 3214.6445
Wizard Idiomas	(54) 3223.6000 (54) 3228.6000

Plano de Saúde

Este convênio proporciona aos associados da CDL preço diferenciado para o Plano de Saúde Unimed. Eles possuem redução da taxa e recebem vários benefícios, tais como: descontos promocionais e mensalidades mais acessíveis, se comparada aos valores praticados no mercado (35% em média).

Vigilância Patrimonial

A CR&Star e a STV oferecem produtos, serviços e projetos de segurança - sensores internos e externos, cerca elétrica, monitoramento 24 horas, teclado de controle, vídeo-porteiro, segurança pessoal, Circuito Fechado de TV, transporte de valores, etc...

STV	(54) 3229.2800
CR&Star	(54) 3228.4003



Como garantir três vendas extras por dia

Este livro é um guia para profissionais de vendas que desejam obter sucesso, mostrando que, se eles souberem aplicar o conteúdo de cada uma das etapas do processo de venda, certamente farão bem mais que três vendas extras por dia. O livro tem como objetivo ensinar o domínio das técnicas dos ciclos de venda para prospectar e manter clientes encantados e fiéis, por meio da busca por excelência do atendimento e da prestação de serviços ao cliente. No final de cada capítulo o leitor encontrará um questionário com perguntas que o ajudarão a refletir sobre os temas tratados.



Como garantir três vendas extras por dia: como ganhar mais dominando a arte e as técnicas mais modernas de vendas
Autor Evaldo Costa
Editora Elsevier
240 págs.

Indicação da CDL Ensino

Gilmar Gomes



Dica do associado

"A empresa educadora é a empresa do futuro", já dizia Roberto Palominos. No livro *Empregabilidade: Como empresariar seu talento*, de Valdir Medeiros, reúne textos informativos sobre a empregabilidade, isto é, uma expressão criada recentemente para definir a condição de um profissional de mercado que deseja tornar-se empregável numa era em que os empregos estão escasseando. Esta leitura também colabora para que os profissionais possam formular um currículo, que inspire vontade de ler e, automaticamente, conhecer o dono das qualificações. De forma clara e objetiva, este livro apresenta dicas e ensinamentos para os profissionais poderem encontrar o caminho do sucesso no mercado de trabalho, como empregados ou com seu próprio negócio.

Rosângela M. Canani
Magnabosco

Capacitação profissional In Company

Os treinamentos e cursos realizados "in company" tem sido um dos grandes diferenciais de mercado apresentados pelas empresas aos seus colaboradores, que repassam todo o aprendizado obtido aos clientes consumidores. Isso acontece porque o curso "in company" proporciona ao participante um desenvolvimento e aprimoramento de sua atividade diária, direcionando totalmente o aprendizado para o foco real do seu trabalho, fazendo com que todos os métodos e técnicas tenham como base de aplicação, a função desempenhada.

Como se dá o processo

Mediante entrevista com a empresa interessada, o Departamento CDL Ensino faz um diagnóstico para avaliar todas as expectativas e necessidades levantadas pela organização. Com base nestes dados a CDL oferece treinamentos, cursos ou palestras com profissionais capacitados e qualificados na referida área de atuação solicitada pela empresa interessada em melhorar o desempenho de sua equipe de trabalho, diretamente no seu negócio.

Você sabia?

Com uma ampla infra-estrutura, a CDL Caxias possui auditórios equipados com modernos equipamentos que podem ser locados pelos associados para a realização de palestras ou encontros fechados. Consulte-nos. Informações: Gislaire - 3209.9965.

cooperação



Uma simples palavra pode mudar a sua vida

A Cooperativa de Crédito Sicredi Caxias do Sul é uma instituição parceira que orienta e apoia os empreendedores da indústria, comércio, serviços e pessoas físicas em geral. A assistência financeira do Sicredi tem as taxas e tarifas mais acessíveis entre as instituições financeiras. Sicredi é sinônimo de cooperativismo de crédito, palavra-chave para o crescimento.



Borges de Medeiros, 578 Fone: 3220.1200

4 de junho▶ **Excelência no Atendimento**

▶ **Objetivo:** Qualificar o atendimento, promovendo reflexões sobre o desempenho profissional e desenvolvendo habilidades específicas para a fidelização de clientes.

▶ **Instrutoras:** Elizandra Dors e Salete Molin

▶ **Horário:** 19h30min às 22h30min

▶ **Associado:** R\$ 44,00

14 de junho▶ **Administre com sucesso suas promoções. Liquida Caxias**

▶ **Objetivo:** Capacitar os lojistas a terem melhores resultados com as promoções.

▶ **Instrutor:** Miguel Frederico Fortes

▶ **Horário:** 19h30min às 22h30min

▶ **Associado:** 1 kg de alimento não-perecível

11 a 13 de junho▶ **Atendimento 100% – Qualidade no atendimento**

▶ **Objetivo:** Instrumentalizar os participantes nos conceitos e atitudes fundamentais para a qualidade no atendimento ao cliente, proporcionando condições para que estruturarem planos de melhoria individual.

▶ **Instrutor:** Carlos Henrique Limberger

▶ **Horário:** 19h30min às 22h30min

▶ **Associado:** R\$ 122,00

18 a 20 de junho▶ **Telefonista e recepcionista na atualidade**

▶ **Objetivo:** Criar oportunidades para que os participantes percebam a importância deste profissional na atualidade das empresas modernas e como o seu desempenho pode acrescentar positivamente no andamento do trabalho e rotina comercial, empresarial, entre outros.

▶ **Instrutora:** Ivana Machado Crepaldi

▶ **Horário:** 19h30min às 22h30min

▶ **Associado:** R\$ 110,00

18 a 22 de junho▶ **Prospecção e fidelização de clientes**

▶ **Objetivo:** Aumentar a lucratividade das empresas, com excelência no atendimento e encantamento do cliente.

▶ **Instrutor:** Vanério Germano Hemkemaier.

▶ **Horário:** 19h30min às 22h30min

▶ **Associado:** R\$ 125,00

25 de junho▶ **Excelência no Relacionamento Interpessoal**

▶ **Objetivo:** Aprimorar e desenvolver habilidades no relacionamento interpessoal; favorecer o desenvolvimento de equipes (comunicação, feedback, energia e mudanças no grupo).

▶ **Instrutoras:** Elizandra Dors e Salete Molin

▶ **Horário:** 19h30min às 22h30min

▶ **Associado:** R\$ 44,00

28 de junho▶ **Palestra: O Varejo no contexto global**

▶ **Objetivo:** O varejo é o tema da palestra que abordará os principais destaques da National Retail Federation (47º NRF), maior evento do setor varejista no mundo, realizado em janeiro, em Nova York. Vai trabalhar questões como o foco no planejamento, além de dicas para o aprimoramento dos empreendimentos, compra virtual e franchising.

▶ **Palestrante:** Gustavo Schifino

▶ **Horário:** 20h às 21h30min

▶ **Associado:** 1 kg de alimento não-perecível

2 a 6 de julho▶ **Atendimento e vendas – Teoria e Prática**

▶ **Objetivo:** Aprimorar o atendimento aos clientes, para criar relacionamentos e revisar táticas da venda lojista da abertura da entrevista à pós-venda.

▶ **Instrutor:** Cesar Augusto Verdi

▶ **Horário:** 19h30min às 22h30min

▶ **Associado:** R\$ 140,00

4 de julho▶ **Excelência na liderança**

▶ **Objetivo:** refletir sobre a liderança e seus papéis, objetivando motivar o grupo de trabalho da própria tarefa e do clima organizacional favorável.

▶ **Instrutoras:** Elizandra Dors e Salete Molin

▶ **Horário:** 19h30min às 22h30min

▶ **Associado:** R\$ 44,00

10 a 12 de julho▶ **Vendas Externas: É visitando que se vende.**

▶ **Objetivo:** Desenvolver nos participantes, novas ferramentas, atitudes e uma postura diferenciada em vendas, a fim de fortalecer as negociações através do fechamento do negócio. Promover uma mudança do comportamento nas visitas e nos contatos com seus clientes.

▶ **Instrutor:** Giovanni Zanetti.

▶ **Horário:** 19h30min às 22h30min

▶ **Associado:** R\$ 198,00

9, 11, 13, 16 e 17 de julho▶ **PNL na comunicação e no relacionamento**

▶ **Objetivo:** A programação neurolinguística possibilita ao ser humano usar mais a sua capacidade mental, aprendida e armazenada durante a vida, de forma objetiva. É um modelo de comunicação que estuda como as pessoas se relacionam e como se comunicam consigo mesmas.

▶ **Instrutora:** Maira Caon Pieruccini

▶ **Horário:** 19h30min às 22h30min

▶ **Associado:** R\$ 120,00

16 a 20 de julho▶ **Vitrine, como fazer melhor**

▶ **Objetivo:** Orientação para melhor produzir uma vitrina.

▶ **Horário:** 19h30min às 22h30min.

▶ **Instrutora:** Lucinara Bressan Langhans.

▶ **Associado:** R\$ 140,00

19 de julho▶ **Administre com sucesso suas promoções. Liquida Caxias**

▶ **Objetivo:** Capacitar os lojistas a terem melhores resultados com as promoções.

▶ **Instrutor:** Miguel Frederico Fortes

▶ **Horário:** 19h30min às 22h30min

▶ **Associado:** 1 kg de alimento não-perecível

13 a 25 de julho▶ **Atendimento 100% – Lidando com reclamações**

▶ **Objetivo:** Instrumentalizar os participantes para lidar adequadamente com as objeções dos clientes, proporcionando condições para uma relação mais harmoniosa e potencializadora de resultados.

▶ **Instrutor:** Luiz Alberto Moraes Alves

▶ **Horário:** 19h30min às 22h30min

▶ **Associado:** R\$ 122,00

23 a 27 de julho▶ **Secretária Eficaz Avançado**

▶ **Objetivo:** Aumentar a competência profissional reciclando conhecimentos técnicos, desenvolvendo habilidades e mudando atitudes - profissionais e pessoais, visando assim desenvolver nas secretárias a capacidade de ter um melhor relacionamento interpessoal, tornando-a uma profissional mais consciente de sua função na empresa.

▶ **Instrutora:** Jucimari Paz Meinert

▶ **Horário:** 19h30min às 22h30min

▶ **Associado:** R\$ 125,00

30 de julho▶ **Excelência no Recrutamento e Seleção**

▶ **Objetivo:** Compreender que contratações bem sucedidas fortalecem e potencializam as organizações.

▶ **Instrutoras:** Elizandra Dors e Salete Molin

▶ **Horário:** 19h30min às 22h30min

▶ **Associado:** R\$ 44,00

Recepção: a partir das 19h. **Associados CDL:** os valores podem ser debitados na mensalidade do mês seguinte. **Cancelamento:** somente será aceito o cancelamento de inscrições dois dias úteis antes do início do curso ou palestra.

Informações e inscrições:

Rua Sinimbu, 1415 - 4º Andar. Fones: (54) 3209.9970 com Vânia ou (54) 3209.9966 com Emerita. cldlensino@cdlcaxias.com.br



*Você
faz a diferença
na nossa
História!*

grafilme
gráfica e fotolitos

Rua Jacó Brunetta, 1616 B. Santa Catarina Cep:95030-390
Fone/Fax (54) 3211.1866 Caxias do Sul - RS vendas@grafilme.com.br



Shopping

Decorações Comerciais



Free Design

Soluções criativas em Design Comercial.

- Versatilidade

- Design Qualidade

- Inovação Tecnologia

É assim que a Shopping Decorações atinge os melhores resultados em instalações comerciais.

Eficiência nos processos de projetos e produção, utilizando materiais e máquinas de ponta que proporcionam a você um acabamento diferenciado e especial.

Tudo que você lojista precisa para modernizar a sua empresa e facilitar o atendimento ao cliente, dando o destaque merecido ao seu produto e claro um toque de requinte e bom gosto que a sua empresa merece.

Atuamos em todos os segmentos comerciais.

Rua Emilio Fonini, 538 - Cep: 95012-617

Bairro Sanvito - Caxias do Sul - RS

Fone/Fax: (54) 3225.2133

shopping@shoppingdecoracoes.com.br

www.shoppingdecoracoes.com.br