

Câmeras de Monitoriamento

Nossas câmeras foram atualizadas
Páginas 3

Inadimplência

Manual da Inadimplência:
Entenda os consumidores e veja as providências a tomar
Página 6

Sorteio Promoção de Natal será no dia 8 de Janeiro

Dicas para incrementar suas vendas

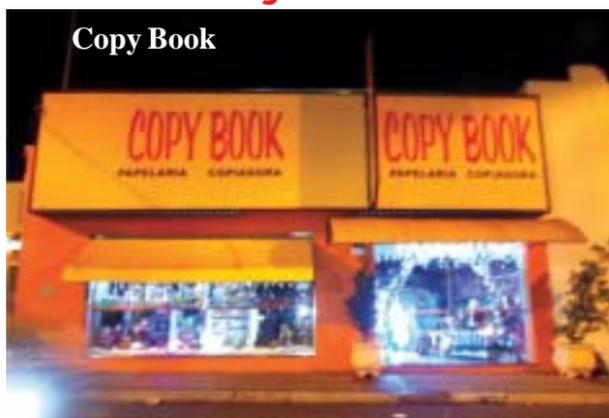
Página 5

Fique atento aos golpes mais comuns no final do ano

- GOLPE DO USO DE DOCUMENTO FALSO;
- GOLPE DO "TIRO SEU NOME DO SPC/SERASA";
- GOLPE DO FALSO BILHETE PREMIADO
- GOLPE DA TROCA DE CARTÃO;
- GOLPE DO CARTÃO ENGOLIDO;
- GOLPE DO CHUPA-CABRA PARA CLONAGEM DE CARTÃO;
- GOLPE DA FALSA MENSAGEM DE CELULAR;
- GOLPE DO CHEQUE NO CHÃO;
- GOLPE DO BÔNUS;
- GOLPES CONTRA APOSENTADOS;
- GOLPE DO CNPJ BOM DE PRAÇA;
- GOLPE DA SAIDINHA DE BANCO;
- GOLPE DA RECOMPENSA PELO DINHEIRO ACHADO;
- GOLPE DOS SITES DE VENDAS ONLINE

Além de vários outros. Saiba como se prevenir. Atenção especial para as saídas dos bancos e ao esperar por familiares em seus carros.
Página 3

Nosso Comércio no clima Natalino Lojistas investem em decoração



Notícias | Dicas Confira os horários de funcionamento do Comércio nos últimos dias do mês de Dezembro

Página 3

Acib realizou Curso de Capacitação para Papai Noel

Página 3

Barretenses contam suas intenções de compras para o Natal.
Veja também dicas de presentes úteis para o Natal.



Página 8



Compra, Venda, Locação e Administração de Imóveis

IMOBILIÁRIA
ROCA

Realizando seu sonho de morar bem

RUA 26 ESQUINA AV. 31, FONE 3322-6355

www.imobiliariaroca.com.br roca@barretos.com.br

Feliz Natal e um
Próspero Ano Novo!

Que neste Natal
você desfrute cada momento
com imensa alegria
e que seja
formado um elo de
Paz, Amizade e Amor
neste Novo Ano!

Rede  Saúde e Qualidade
Drogadada

Qualidade e Respeito a você como nenhuma outra.

PONTO DE VISTA

Ana Maria Neves Pereira

Proprietária da empresa "Café da Manhã e Cia"



Ana Maria Neves Pereira é nascida em Barretos. Filha de Waldemar Neves Paixão e Joana Moraes Paixão (falecida), é casada com Luiz Antônio Pereira e mãe de Luiz Antônio Pereira Júnior e Gustavo Pereira.

Formada em Letras/Português pela Faculdade Barão de Mauá, em Bebedouro, trabalhou na E.E. "Mário Vieira Marcondes".

A empresa Café da Manhã e Cia iniciou suas atividades há mais de 15 anos, em um ponto pequeno, no bairro Jardim de Alah, com o intuito de atender a vizinhança e oferecer à eles produtos para café da manhã, como já dizia o nome. Porém, a clientela foi aumentando e Ana Maria teve, com o tempo, que ir aumentando os produtos oferecidos e o espaço acabou ficando pequeno para tantos pedidos.

Diante da necessidade de um espaço maior, foi inaugurada uma grande loja na Avenida dos Coqueiros, em um prédio próprio, ainda com o número de clientes crescendo a cada dia. Hoje, a empresa atende a maioria dos lancheiros, restaurantes, padarias e mercearias da cidade, além de seus antigos e novos clientes que não abrem mão da qualidade dos produtos oferecidos.

Acompanhando o crescimento da empresa, os empresários decidiram abrir uma filial para atender aos funcionários e comerciantes do centro comercial, e assim expandir também os negócios da família e abriram uma loja no centro de Barretos.

Nas duas lojas são oferecidas uma completa linha de frios, com os mais variados tipos de queijos. Na loja do centro, você encontra lanches naturais, salgados, sucos naturais, cafés, dentre vários outros produtos.

O grande diferencial da empresa é o preço acessível e um atendimento de qualidade.

"Acredito que o comércio de Barretos têm crescido bastante, tanto no centro como em suas adjacências, com lojas cada vez mais modernas, não deixando a desejar em nada em comparação aos comércios da Região", considera a empresária.

"Torço para que a cada dia nosso comércio cresça mais, e para que os comerciantes continuem acompanhando a modernização e atualizando suas lojas, para que assim o barretense não tenha de sair de nossa cidade para realizar suas compras em outras cidades, pois Barretos oferece tudo que precisamos", finaliza Ana Maria.

A Loja 1 do Café da Manhã e Cia, fica na Avenida dos Coqueiros, nº 1755, 3322-5917. Loja 2 – Avenida 23 nº 838, 3323-2262/33235218.

Atendimento de segunda à sexta das 8h00 às 18h00 e aos sábados das 8h00 às 14h00.



Editorial

Encerrando 2012 e já Planejando 2013



Estamos encerrando o ano de 2012 e já traçamos OS planos para 2013. Isso não acontece apenas com a Acib ou com as classes comercial e empresarial. Todas as pessoas físicas ou grandes empresas tem em comum o planejamento para um novo ano que se inicia. O fim de um período para o começo de outro tem um significado muito maior do que nos é apresentado.

São grandes oportunidades que nos são dadas para analisarmos nossos atos passados e, com else, obter a experiência necessária para traçar novas metas para o nosso futuro. O ontem não podemos mudar. O hoje está acontecendo nesse momento e também não pode ser mudado, mas em relação ao futuro podemos torná-lo melhor. Não vamos mudar totalmente o futuro, mas vamos evitar cometer OS mesmos erros do passado, e com isso, nosso futuro será mais prazeroso.

Tudo que realizamos em anos passados já nos dão a experiência necessária para sabermos se devemos repeti-los ou não. Essa regra é ótima para a vida pessoal, pois nos permite buscar novos desafios. Mas no campo comercial, a busca de novos desafios é constante. Temos que estar sempre atentos a todas as mudanças na economia, nas tendências DA moda, nos novos lançamentos, nas novas propostas do mercado, nos acontecimentos políticos e sociais, enfim, temos que estar sempre acompanhando tudo que acontece em nosso meio.

Para 2013 vivemos uma expectativa maior ainda, com a posse do prefeito e vereadores. Else vão Dar início a uma nova administração que, com certeza, já deve estar planejada, pelo menos para o primeiro ano.

Barretos vive um momento especial, ganhando investimentos em praticamente todos OS setores DA comunidade. Passada a barreira dos 100 mil habitantes, a cidade ganhou novos horizontes e seu povo muito mais esperança e expectativa num futuro melhor.

A Acib já iniciou o planejamento para 2013 e orienta toda a classe empresarial a fazer o mesmo. Ao fazermos um planejamento, não estaremos perdendo tempo. É justamente o contrário. Com planejamento estaremos ganhando tempo e colaborando para o fortalecimento do comércio barretense.

Com a experiência do passado e com planejamento do futuro, nossas metas serão atingidas com maior sucesso.

Um bom planejamento a todos.

André Luís Peroni Ângelo
Presidente

EXPEDIENTE

André Luís Peroni Ângelo
Presidente

Marco Aurélio Domingues
2º Vice-Presidente

Giovane Barroti
3º Vice-Presidente

José Luiz da Silva
1º Tesoureiro

Roberto Arutim
Vice-presidente

José Carlos Abrão Miziara
2º Tesoureiro

Rodrigo Sanches de Oliveira
1º Secretário

Domingos Sávio S. de F. Baston
2º Secretário

Diretores

Luiz Carlos Silva, Antônio Carlos Dal Porto, Reginaldo Humberto Queiroz

Conselho Consultivo

José Marcelo Abrão Miziara, Benedito Habib Jajah, Laerte Henrique Chiqueto, Carlos Orestes Pereira, João Carlos Ribeiro, Renato Peghim, Sérgio Murad Carneiro Filho, Paulo Sérgio Soprano, Carlos Henrique Nunes, Orlando Carlos Carvalho, José Carlos Dalbo, Caio Lemos Miziara, Luiz Carlos Silva Junior, José Francisco Alves Junior, Edson Tahashi Abe, Odair de Moura e Silva

Diretorias

José Eduardo Anibal
Diretor Departamento e Indústria

João Bosco de Oliveira
Diretor Departamento e Indústria

José Jesus Aparecido Faria
Diretor Departamento e Indústria

Roberto Esteves
Diretor Departamento Comércio

Fernando H. Tomé de Oliveira
Diretor Departamento Comércio

Renato Cardoso Serradela Telles
Diretor Departamento Comércio

Luiz Carlos Almado
Diretor Departamento Serviços

Marco Antonio Duarte Froner
Diretor Departamento Serviços

Chade Rezek Neto
Diretor Departamento Serviços

JORNAL DA ACIB

Diretor Responsável: José Carlos Firmino da Silva
Jornalista Responsável: José Renato Alves Pereira Mtb 24.492
Redação Camila Marçal Vieira Souto
Diagramação: Camila Marçal Vieira Souto
Fotolitos e Impressão: Gráfica Barretos

Publicação Oficial da Associação Comercial e Industrial de Barretos-ACIB

Os artigos assinados são de inteira responsabilidade de seus autores, não cabendo nenhuma responsabilidade sobre o Jornal

PROCESSO SELETIVO CONTINUADO

Prova Agendada

Entre para o MERCADO DE TRABALHO.

Nutrição - NOVO CURSO

Administração DIURNO E NOTURNO*

Ciências Contábeis

Direito DIURNO E NOTURNO*

Enfermagem DIURNO E NOTURNO*

História (Licenciatura)

Sistemas de Informação

Prova Agendada

De 2ª a 6ª feira: das 13h às 21h.
Aos Sábados: das 8h às 11h.

INFORMAÇÕES:
17 | 3321 1200.

Faculdade Barretos
www.1200barretos.com.br



**LELA'S
MANIA**

CONVENIÊNCIA E VIDEOLOCADORA

***A PRIMEIRA CONVENIÊNCIA DE BARRETOS**

***A PRIMEIRA E ÚNICA LOCADORA
DE VÍDEOS E DVD'S 24 HORAS DA CIDADE!!!**

AV. ENGENHEIRO PECKER C. CAMARGOS, 2230
FONE: 3322-4985

Gráfica União
51 ANOS DE BONS SERVIÇOS
Convites de Casamento | Cartões de Visita e Boas Festas | Cartões Coloridos | Cartazes | Impressos Fiscais | Carimbos de Borracha

**Fone/Fax
3322-1574**
g.uniao@globo.com.br

IMPRESSOS OFF-SET | RAPIDEZ
Rua 20 nº. 416 - Avenidas 25 e 27

PURICAMPO
AGROPECUÁRIA - PET SHOP - BANHO E TOSA

Disk Rações
(17) 3322.1335
Rua 30 nº 559^A
Em Frente a Prefeitura



VIASA

Sempre oferecendo conforto e segurança aos usuários

Concessionária do Transporte Coletivo de Barretos
Rua João Machado de Barros, 1151
Tel. 17 3332 4377 - Barretos - SP
www.viasa.com.br



Já é NATAL na **biabelamore**



Alfa Contabilidade Imobiliária Despachante

aqui é mais fácil

Rua 32, 1252 - Barretos - SP
Fone: 17 - 3322-2755
www.alfabarretos.com.br

Curso de Papai Noel

Acib realizou curso de capacitação de Papais Noéis que estão alegrando a criançada durante todo o horário de funcionamento do comércio.



Horário de funcionamento do comércio durante o mês de Dezembro/2012

Aproveite para fazer suas compras. Venha prestigiar o comércio de Barretos

Na sexta-feira, dia 21, das 9h00 às 22h00;

No sábado, dia 22, das 9h00 às 18h00;

Domingo, dia 23, das 9h00 às 18h00;

Na segunda-feira, dia 24, das 9h00 às 18h00.

Fique atento aos golpes mais comuns em Dezembro, saiba como se prevenir

As facilidades e possibilidades encontradas pelos golpistas e a desatenção das pessoas levam a aumentar os números de golpes, principalmente no final de ano. Como os golpes citadas em nossa Página 1. Abaixo veja como amenizar as ocorrências de Golpes:

- Não seja ganancioso, você sabe” muita vantagem, você desconfia”.
- Nunca deposite dinheiro, sob promessa de receber vantagens em conta.
- Não deixe seu cartão de crédito longe dos seus olhos.
- nunca revele sua senha a ninguém.
- perdendo os documentos registre o fato na polícia.
- ligue para o banco ou operadora e cancele o cartão ou cheque perdido.
- se foi o CPF Roubado cancele-o junto à receita federal.
- nos cheques não deixe espaços vazios.
- controle seus depósitos e gastos com cartão.
- carregue apenas uma folha de cheque, ou o necessário.
- nunca deixe seus cheques já assinados.
- talões inativos devem ser destruídos.
- cuidado com caneta que terceiros lhe oferece para assinar.
- não forneça dados pessoais por telefone.

Além de vários outros. Saiba como se prevenir. Atenção especial para as saídas dos bancos e ao esperar por familiares em seus carros.

Câmeras de Monitoramento

AACIB realizou a restauração de suas câmeras de monitoramento, e renovação de seu software para melhor atender á toda sua população, ajudando a inibir a criminalidade no comércio.

EQUIPE TURBINA

SOM

Contatos: 3322-0096 | 8123-2113 | ID 120*44196

RETIRE SEU
CUPOM
GRÁTIS



PROMOÇÃO DE NATAL NO COMÉRCIO DE BARRETOS

3 NOVO UNO **3** HONDA FAN 150CC FLEX

SORTEIO 8 DE JANEIRO DE 2013



RELAÇÃO DAS EMPRESAS PARTICIPANTES DA PROMOÇÃO DE NATAL

5 A SEC LAVANDERIA
A CONSTRUTORA
A DAMOSEL
A IMPERIAL
AÇONORTE
AGRO UILSON
ÁGUA IBIRÁ
AO BARULHO
AQUI BARATO
ARLETE BOUTIQUE
ARLETE MAGAZINE
ARMAZÉM DA LIMPEZA
ART PIZZA
ARUÁ MODAS
AUTO ELÉTRICA ERIKIM
AUTO ELÉTRICA PEIXOTO
AUTO PEÇAS MERCEDAL
AUTO POSTO AGAPÉ
AUTO POSTO ROTATÓRIA
BALLA CELL
BARRETENSE LOJA 1
BARRETENSE LOJA 2
BARRETESÃO
BAVEP
BAZAR BUBBALLO
BEEF SHOP MINERVA
BIABELAMORE
BICICLETARIA MARÍLIA
BOCADAS
BOM PREÇO TÊXTIL
BOSCH CAR
BOTÂNICA
BOUTIQUE DA CARNE
BOUTIQUE DO BRIGADEIRO
BROOKSTORE
CAFÉ DA MANHÃ LOJA 2
CAMA DE GATO
CAROL CASA
CASA DAS BICICLETAS
CASA DAS PISCINAS
CASA DE CARNES 33
CASA DE RAÇÃO SCOOPY
CASA SÃO JORGE
CD CENTER
CENTER CHAVES
CENTRO FORM.COND.COUTINHO
CHEIRINHO PERFUMARIA AV.21
CHEIRINHO PERFUMARIA RUA 20
CIA DA IMAGEM
CIA DO ESPORTE
CIRFE
CLÉ LINGERIE
COCA COLA CLOTHING
COLCHÃO & CIA
COMAP
COMERCIAL DE INFORMÁTICA
COMERCIAL ESTEVES
CONSTRU RIBEIRO
DIVA MÓVEIS
DROGA MED
DROGA MIX
DROGARIA DO SINDICATO

DROGARIA FORTALEZA
DROGARIA SÃO JUDAS
DROGARIA SÃO MIGUEL
DUARTE RAÇÕES
ELEGANTE CALÇADOS
ELETRO FRAJAM
ELETROZEMA
ESCRITÓRIO ALFA
ESPAÇO NATURA
ESSÊNCIAL PERFUMARIA
EXCLUSIVA CALÇADOS
FÁBRICA DE SALGADOS
FATEX
FÊNIX PRESENTES
FLAGUI IMÓVEIS
FLORA Barretos
FLORICULTURA SILVIA
FOTO KING
FOTO KING AV.15
FRIOS & CIA
GRÁFICA UNIÃO
ILUMINARE
IMOBILIÁRIA ROCA
IMOBILIÁRIA TETO E CHÃO
IMPÉRIO PIZZARIA
INTIMIDADE PERFUMARIA
J.MAHFUZ
JÔ CALÇADOS
JOANINHA PRESENTES
KÁTIA GOUVEIA
KORPO E KOR
LACQUA DI FIORE
LAVRADORES SUP. AV.43
LAVRADORES SUP. CHRISTIANO C.
LELAS CONVENIÊNCIA
LETÍCIA MAGAZINE
LIBRA PRESENTES
LÍDER COMERCIAL AV. 21
LÍDER COMERCIAL RUA 44
LOJÃO CONFECÇÕES
LOJAS AMARELINHA
LOJAS ED+
LUIZÃO CAÇAMBAS
M P FASHION
M.P. SPORTS
MAGNO RAÇÕES
MANOLO SUPERMERCADOS
MARCOS PARO HAIR
MARIA BONITA BOUTIQUE
MARTHA BOUTIQUE
MAXCELL CELULARES
META VEÍCULOS
MICROWAY
MINI MERCADO SERV BEM
MIX BIJU AV. 17
MIX.BIJU AV. 21
MODA MODAS
MÓVEIS CARAJÁS
MÓVEIS PETROCHI
MÓVEIS ZAPPING
MULTIMARCAS BATERIAS
NAGI MAGAZINE

NOSSO SUPERMERCADO NOSSA S. AP.
NOVA ARLETE
OMNI FINANCEIRA
ÓTICA DO RUY
ÓTICA LUX
ÓTICA SANTA LUCIA
ÓTICA SER CLÁ
ÓTICAS CAROL
ÓTICAS REALCE
ÓTICAS RENATA
OXIGEN GASES
PADARIA NOVO MILÊNIO
PAPELARIA GUARNIERE
PAPELARIA SÃO JOSÉ
PARADA 17
PERFUMARIA EMY
PINGO DE MEL
PINTADÃO PESCA
PURICAMPO
REAL MODAS
RE-BIJUX
RELOJOARIA CRISTAL
RELOJOARIA EDSON
RELOJOARIA ORIENTE
RELOJOARIA TECKNOS
REST. COSTELA DE OURO
REST. DRAGÃO DOURADO
RESTAURANTE ALHO PORÓ
RESTAURANTE OLIVA
RIO DAS PEDRAS
RW MOTOS
SAVEGNAGO NECKER
SAVEGNAGO AV. 43
SELARIA GAUCHA
SILVIA PRESENTES
SORVETERIA BOM JESUS
SORVETERIA POPULAR
SS PNEUS
SUP. NOSSA SENHORA 1
SUP. NOSSA SENHORA 2
SUPER MERCEARIA COSTA
SUPERMERCADO JM
SUPERMERCADO PASSADOR
SUPERMERCADO R D
TAMANKIM CALÇADOS
TECIDOS JOIA
TEM TEM PRESENTES
TIMBALADA LANCHES
TOME LEVE
TUTITTA
TUTTY BELLA PRESENTES
VICOUROS
VIDRAÇARIA CAIEL
VILLA SPORTS
VIVACRED
VL COLCHÕES
ZEZINHO CALÇADOS
ZUZU BOUTIQUE
AQUI BARATO
JOÃOZINHO RODAS
NEIVA STORE

Dicas para incrementar suas vendas

www.freedigitalphotos.net



Apesar de tantas angústias que passamos no decorrer do ano, e das dúvidas quanto ao cenário econômico que se desenha para o próximo, começamos a nos contagiar agora com o espírito natalino. Já ficaram para trás o dia das mães, dos namorados,

das crianças e lá está nossa última grande chance deste ano para a realização das tão sonhadas vendas: o Natal! E aí, o que fazer? Como agir?

Li, certa vez, uma fábula muito apropriada ao que quero comentar. Conta-se que um viajante resolveu passar algumas semanas num mosteiro do Nepal. Certa tarde, ao entrar num dos templos, encontrou um velho monge rindo, sentado ao pé do altar. O viajante sentiu-se muito curioso com o fato de tanta alegria ser demonstrada num ambiente destinado a concentração e introspecção. Respeitosamente, se dirige ao monge e pergunta a que se devia aquilo. A resposta foi inusitada: "Porque entendi o significado das bananas", disse o monge, abrindo a bolsa que carregava, e tirando uma banana podre de dentro. O viajante demonstra sua perplexidade, e ao pedir explicações recebe uma grande lição de vida: "Esta é a vida que passou e não foi aproveitada no momento certo; agora é tarde demais, não tem qualidade". Em seguida, tirou da bolsa uma banana ainda verde. Mostrou-a, tornou a guardá-la, dizendo: "Esta é a vida que ainda não aconteceu; é preciso esperar o momento certo; deve amadurecer e terá qualidade". Finalmente, tirou uma banana madura, descascou-a e, dividiu-a com o viajante. Disse com voz singela: "Este é o momento presente. Tem qualidade e pode ser desfrutado com satisfação".

Creio que esta seja a resposta adequada às nossas indagações. O passado é banana podre; o futuro é banana verde; o presente: banana madura com qualidade! Que tal usar então os 10 famosos princípios da Qualidade Totalizadora, e implementar ações para que o Final de Ano inaugure uma nova fase de lucros em sua empresa?

1. Busque a plena satisfação dos clientes! Considere que:

- o fluxo de clientes aumenta e exige uma readequação da disponibilidade de atendentes;

- todos gostam de poupar dinheiro com a compra de presentes. Logo, preço é um diferencial competitivo importante, bem como as condições e facilidades para pagamento;

- um incremento no mix de produtos disponibilizados, pois clientes gostam de encontrar tudo que desejam comprar num mesmo lugar, evitando aglomerações e trânsito intenso, típicos dessa época;

- valorização de aspectos como embalagem e entregas em domicílio para as compras efetuadas (principalmente as mais volumosas).

Lembre-se: as compras pela Internet já são uma realidade e oferecem estas condições a um toque de dedos. Esteja atento a isto!

2. Administre de forma participativa!

Estabeleça um vínculo de parceria entre seus colaboradores, sejam empregados, prestadores de serviço (vitrinistas, moto-boys...) e fornecedores, para que todos estejam comprometidos com ações voltadas ao sucesso da operação.

3. Estimule a competência em seu quadro funcional!

Colaboradores temporários podem viabilizar o aumento de demanda. Cuide para que eles estejam bem treinados e integrados aos demais colaboradores. Estimule os 5 aspectos de atendimento valorizados pelos clientes: competência, cortesia, presteza, credibilidade e receptividade.

4. Estabeleça propósito claro e bem definido!

Estabeleça um propósito desafiador para seus resultados de fim de ano. Busque envolver, e contagiar, toda empresa com tais propósitos estabelecidos. Acompanhe, diariamente, os resultados obtidos. Faça ajustes e correções imediatamente quando

isto se fizer necessário. Reconheça os resultados atingidos e valorize quem os realizou.

5. Melhore continuamente tudo, sempre!

Faça do hábito da melhoria um vício em seu negócio! Coloque-se no lugar de seus clientes e perceba em que ele pode, e deve ser melhorado. Aprenda a ouvir sugestões. Sempre analise, reflita, planeje e atue! Tenha iniciativa, mas com um ponto de chegada! Enxergue as ações para melhorar a qualidade como um investimento, não como uma despesa. Visite atividades semelhantes às suas, e perceba o que pode ser aproveitado como melhoria ao seu negócio.

6. Gerencie por processos: veja as partes e enxergue o todo!

Para que as vendas aconteçam, deve haver uma integração adequada entre pedidos, estoques, crédito, atendimento, embalagem e entrega. Se um dos processos falhar, falham os demais! Lembre-se que neste período é comum haver sobrecarga de operações via cartões de crédito, o que pode tornar demorada a transação. Crie alternativa para permitir que seu cliente possa esperar da maneira mais confortável possível.

7. Permita autonomia e exija responsabilidade!

Busque trabalhar pessoalmente, mais com as atividades estratégicas que com as operacionais. Exija que seus colaboradores executem, adequadamente, as atividades para as quais foram contratados. Tenha domínio absoluto sobre as atividades que integram a lógica de seu negócio (o que vender, quanto comprar, qual a margem mais adequada...). Estas decisões você não deverá delegar a ninguém.

8. Tenha qualidade nas informações!

Cuide para que todos tenham clareza e credibilidade nas informações que divulgam, bem como nas comunicações que estabelecem com os clientes. Zele para que as comunicações não apresentem ruídos (pré-julgamentos, frases inadequadas, abordagens grosseiras, erros de gramática...). É importantíssimo que todos falem a mesma linguagem com os clientes. Prazos prometidos devem ser honrados, pois são informações estratégicas do negócio. Conhecer os produtos e serviços comercializados, além das limitações e restrições quanto à garantia da qualidade é fundamental.

9. Garanta a qualidade em tudo!

Tenha, como máxima, que a qualidade é ausência de defeitos. Procure por defeitos na organização e limpeza de toda a área operacional, agilizando ações corretivas eficazes. Tenha em mente que a qualidade é aquela percebida pelos clientes e não necessariamente a planejada pelo empresário. Conheça e divulgue a seus colaboradores os preceitos descritos no Código de Defesa do Consumidor. Cumpra rigorosamente as orientações dos fabricantes quanto à aplicabilidade, funcionalidade e estocagem dos produtos a serem comercializados, evitando gerar defeitos antes das vendas. Equipamentos eletrônicos de apoio (emissores de cupom fiscal, computadores e impressoras, entre outros) serão mais exigidos, assim sendo, reserve especial atenção quanto à manutenção visando operacionalidade permanente. Qualidade pode ainda ser um diferencial competitivo, entretanto devemos encará-la como nossa missão e obrigação rotineira.

10. Enxergue os erros e falhas como grande oportunidade para melhoria!

Busque corrigir e evitar a reincidência dos erros, mais que punir os causadores. Ocorrendo uma falha, preserve a todo custo os direitos dos clientes. Ao detectar uma falha, é importante oferecer uma solução no menor tempo possível. Isto, ao menos, aliviará os danos de imagem que foram originados. O alcance da marca do seu negócio é diretamente proporcional à percepção de qualidade que o mercado faz dela.

Estas são 10 abordagens fundamentais que beneficiam sua operação, não apenas no período natalino, mas também durante toda a nova fase em um Novo Ano que vem logo a seguir. Tenha na lembrança a fábula do monge e da banana. Que esse período seja o momento presente. Saiba vivê-lo com qualidade, alegria e lucros!

<http://natal.sp.sebrae.com.br>

Artigos do Dia e Ofertas para toda família

FAÇA SUAS COMPRAS COM O CONFORTO, PRATICIDADE E O ATENDIMENTO QUE VOCÊ MERECE

LOJA 1 Rua 32, Esq. Av. 43

LOJA 3 Rua C-13, 480 / Cristiano Carvalho



Lavradores



Ateliê da Pizza®

A Arte em fazer pizza!

Av. 31 nº 1537 - 34x36 Delivery: 17.3321-2000 | 3322-1067

Inadimplência

Manual da Inadimplência: Entenda os consumidores, e veja as providências a tomar

A maioria das empresas sofre com os consumidores inadimplentes, sendo que este é um dos fatores que mais atingem os setores do comércio e de serviços, fazendo com que muitos empresários sintam-se desprotegidos. Mas o que leva os consumidores à inadimplência?

Vamos elencar alguns dos principais fatores:

- dificuldades financeiras pessoais, que impossibilitam o cumprimento de obrigações; desemprego; falta de controle nos gastos; compras para terceiros; atraso de salário; comprometimento de renda com outras despesas; redução de renda; doenças; uso do dinheiro com outras compras; má fé.

Vale lembrar que a ocorrência da maioria destes fatores é mais comum em tempos de crise. E como lidar com a Inadimplência? É preciso antes conhecê-la bem, sabendo quais os fatores que a ocasionaram. A partir daí, deve-se utilizar práticas preventivas, podendo desta forma controlá-la.

Dessa maneira, o empresário deve verificar:

- sazonalidade, ou seja, em que épocas do ano a inadimplência é maior ou menor;
- número de prestações em atraso; valor médio das prestações em atraso; verificação do tempo de abertura da conta corrente. Lembre-se que as contas abertas com menos de um ano, têm maior índice de inadimplência.

Nas empresas dos setores do comércio e de serviços, a inadimplência costuma aumentar nos três primeiros meses do ano, em decorrência das vendas efetuadas no mês de dezembro. E é justamente nestes meses iniciais que também ocorre queda nas atividades destes setores empresariais, deixando assim muitos empresários em dificuldades. Assim, o empresário, ciente do aumento da inadimplência no período após as vendas natalinas, ou seja, janeiro/fevereiro/março, deverá ser mais rigoroso na concessão de financiamentos, parcelamentos e aceitação de cheques.

Uma prática muito usada no mercado é o encurtamento nos prazos de pagamento, isto é, anteriormente o comércio trabalhava com planos de financiamento mais longos, hoje se trabalha com planos de no máximo 03 parcelas. É ideal também, no momento da concessão de crédito, identificar qual o grau de comprometimento da renda do consumidor, assim como o padrão de comportamento de seus pagamentos passados, podendo dessa forma avaliar se a prestação contratada tem chances de vir a ser paga ou não.

Podemos, então, estabelecer algumas regras preventivas para reduzir a inadimplência:

- exigir a apresentação de documentos pessoais: R.G. e CPF, confirmando a assinatura dos mesmos; não aceitar que o cliente diga o número do R.G. e CPF, mas sim solicitar a apresentação dos documentos na hora da compra à vista - quando paga com cheque - ou parcelada; solicitar comprovante de residência: contas de água, luz, telefone etc.; requerer comprovante de renda: recibo de pagamento, declaração de imposto de renda, carteira de trabalho; após esses procedimentos, efetuar a confirmação de dados do cliente por telefone fixo (confirmação de residência, de emprego ou de uma referência); consulta ao SPC - Serviço de Proteção ao Crédito, Serasa, usecheque, telecheque, entre outros; quando se tratar de cliente antigo, atualizar sempre os dados cadastrais, mantendo a confirmação por telefone; trabalhar com cartões de crédito e de débito, pois as taxas cobradas pelas administradoras são compensadas pela garantia de recebimento dos valores. Há também uma forte tendência no mercado para a popularização do cartão de débito.

Outro grande problema, que o empresário encontra, são as contas bancárias recém-abertas, que apresentam um alto índice de inadimplência. Por lei, o comerciante somente poderá recusar-se a receber pagamentos por meio de cheques ou fazer qualquer outra restrição, se fixar cartaz visível, com as informações ao cliente, como por exemplo: "só aceitamos cheques mediante apresentação de CPF e RG e mediante consulta.

Não aceitamos cheques de terceiro etc.". Nenhum estabelecimento é obrigado a aceitar cheques, mas deverá informar de forma clara ao consumidor que: "não aceitamos pagamento em cheque ou cartão".

O empresário, ao aplicar essas regras preventivas com bom senso, certamente irá reduzir o seu índice de inadimplência, mas ainda estará sujeito a alguns riscos, como o golpe do cheque falso, que não se trata de inadimplência, mas crime de falsificação. Neste caso, o consumidor que teve seu cheque falsificado não tem culpa e a instituição bancária também não. O prejuízo acaba ficando com o empresário. Isto ocorre por que, geralmente, os falsários têm acesso a cadastros comerciais, ou às informações que os próprios empresários, com a finalidade de se resguardarem de uma eventual inadimplência, solicitam ao consumidor emitente do

cheque - por exemplo, a anotação no verso do cheque de seus dados pessoais como: R.G., endereço, telefone, etc. Sugerimos, então, que o empresário mantenha os dados pessoais dos consumidores em cadastro próprio, e não no verso do cheque. Outra alternativa, para diminuir o risco de cheques falsos, é a implantação de um sistema de cartão próprio, que também é uma das formas de adquirir fidelidade do cliente, dando-lhe crédito e alavancando as vendas.

Mas, o empresário, mesmo utilizando-se dessas práticas para reduzir a inadimplência, ainda poderá ter problemas com consumidores inadimplentes. Portanto, deverá seguir algumas regras para a recuperação de seus créditos:

- **cobrança Instantânea:** quanto mais rápida e eficaz a cobrança, menor será a dívida, portanto, deve ser iniciada com 03 ou 10 dias de atraso no pagamento, tornando mais eficaz a recuperação do crédito e reduzindo os índices de inadimplência;

- **cobrança Tradicional Prévia:** é aquela iniciada habitualmente após 30 dias de atraso no pagamento, por equipes treinadas para esse tipo de cobrança e que respeitem as normas contidas no Código de Defesa do Consumidor. Vejamos os procedimentos a seguir:

1º Passo: previamente se envia uma Carta de Cobrança com Aviso de Recebimento, informando que o cliente está em débito, dando a ele um prazo de 5 dias em média para que regularize o seu débito. As possibilidades de resultado são:

- surte efeito: o cliente regulariza a situação;

- não surte efeito: deve-se passar para o 2º passo.

2º Passo: posteriormente, notifica-se (com Aviso de Recebimento ou pelo Cartório de Registro de Títulos e Documentos) ao devedor que seu nome será protestado e incluído no SPC ou Serasa. Feito isso, emite-se o título ao Cartório de Protestos.

A Lei Estadual nº 10.710/00 determina que o envio de título a protesto nada custa para o credor. Nem depósito prévio é exigido. Com esta nova lei, o pagamento das despesas é de responsabilidade exclusiva do devedor, no ato do pagamento do título ou quando do cancelamento do protesto. O credor só paga as despesas em casos de sucumbência, tais como: retirada do título sem protesto (desistência), sustação judicial definitiva ou quando ele próprio requer o cancelamento do protesto.

Os títulos ou débitos protestados, ou seja, aqueles intimados pelo cartório e não pagos pelos devedores no prazo legal, são automaticamente comunicados para todos os cadastros de proteção ao crédito e sem qualquer despesa para os credores.

Na busca do recebimento de seu crédito, a utilização do protesto é a decisão mais acertada, tendo em vista a sua legalidade, agilidade, eficácia e ainda, nada custa para o credor. Não é coercitivo e nem causa constrangimento, evitando conflitos quanto ao Código de Defesa do Consumidor.

DESTACAMOS QUE AS CARTAS DE COBRANÇA OU NOTIFICAÇÃO PRÉVIA SÃO OBRIGATORIAS E ESTÃO PREVISTAS NA LEI Nº 8.078 DE 11 DE SETEMBRO DE 1990 - CÓDIGO DE DEFESA E PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR, E SÃO EFETIVADAS VIA ECT - EMPRESA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS, POR CARTA REGISTRADA E COM AR - AVISO DE RECEBIMENTO. TODAS ESSAS PROVIDÊNCIAS COMPROVADAMENTE CONTRIBUEM PARA UMA SENSÍVEL REDUÇÃO DOS DÉBITOS JUNTO AOS SETORES DE COMÉRCIO E SERVIÇO.

Se ainda restar algum consumidor inadimplente após a cobrança prévia, o empresário poderá ainda proceder à Cobrança Judicial. Para isso o empresário deverá contratar um advogado, a fim de propor ação judicial cabível. Sendo Micro Empresa, poderá propor Ação junto ao Juizado Especial Cível, sem a necessidade de contratar um advogado. Entretanto, aconselhamos entrar com as ações judiciais apenas quando os valores forem superiores a R\$ 1.000,00 (Um mil reais).

Quanto aos títulos com valores abaixo de R\$ 1.000,00 (Um mil reais), deverão ser encaminhados ao Cartório de Protestos, após os procedimentos de Cobrança Tradicional Prévia, já mencionado anteriormente. Neste caso, o empresário deverá aguardar o momento em que o devedor irá procurá-lo para "limpar o seu nome" (isso em média demora uns 24 meses). O empresário que não estiver disposto a correr nenhum risco, e não quiser ter qualquer tipo de trabalho referente à recuperação de seus créditos, também poderá optar por não conceder diretamente crédito ao consumidor, utilizando os serviços de uma financeira, ou terceirizar a sua administração de crédito por meio de empresas de prestação de serviços de cobranças especializadas. As informações aqui passadas podem ser utilizadas na elaboração de estratégias para a prevenção e controle da inadimplência, bem como, nas ações de monitoramento dos pagamentos, avaliação dos riscos e seleção final de clientes, que poderão ser executadas de forma mais eficaz. <http://natal.sp.sebrae.com.br>

 **CAIOBÁ**
REDETA 40
(17) 3321-5600

 **HONDA**

Adquira sua "HONDA"
a partir de :
R\$ 72,82 *
Mensais

CAIOBÁ - BARRETOS - Rua 20, nº 1375 - Centro - Barretos / SP

* Plano do Consórcio Nacional Honda de POP 100 em 72 meses

Fala Diretor



ACIB presta relevantes serviços à cidade de Barretos e região, impulsionando assim o comércio através promoções e eventos. O comércio responde por grande parte dos empregos da cidade, ficando claro que uma entidade atuante e dinâmica, como a Associação Comercial e Industrial de Barretos, tem um papel fundamental no desenvolvimento da cidade. Outro serviço de grande destaque da ACIB são aqueles de cunho social, e aqui gostaria de destacar atuação da ACIB na manutenção da Santa Casa de Barretos, seja diretamente, através de diretores que atuam na administração da Santa Casa, ou indiretamente, por meio de promoções para arrecadação de fundos a serem utilizados na melhoria do atendimento à população.

Na função de diretor da ACIB tenho como meta promover o desenvolvimento do setor de indústria, atraindo e incentivando a implantação de novos negócios, que venham suprir a demanda das indústrias já existentes, já que é muito comum aquisição de matérias-primas em outros polos industriais.

Giovane Barroti
3º Vice-Presidente

Fala Associado



A ACIB, além dos serviços ainda prestados atualmente, em seu passado, há mais de 30 anos, oferecia serviços como abertura de empresas. Com o tempo foi acompanhando a modernização das empresas e da prestação de serviços.

Acredito que o empresário que não utiliza dos serviços da ACIB só tem a perder, pois ela é uma grande assessora para todos os assuntos relacionados às empresas.

A ACIB vai além de Instituição e Entidade,

colaborando com cidade, desde as câmeras de monitoramento até a iluminação pública.

Portanto, Barretos não vive sem a ACIB.

Associado José Pedro Domingues Neto
Escritório Barretos

DADOS TÉCNICOS DA ACIB

EMPRESAS QUE MAIS CONSULTARAM EM NOVEMBRO

LOJAS DE BARRETOS

- UMA ÚNICA LOJA
1 - ARLETE MAGAZINE
2 - KORPO & KOR
3 - CASA BARONI
4 - MP SPORT'S
5 - BROOKSTORE
6 - KÁTIA GOUVEIA
7 - ML MODAS
8 - ARLETE BOUTIQUE
9 - BIABELAMORE
10 - LÍDER COMERCIAL
11 - BAZAR JULINHA
12 - DURVAL AUTO PEÇAS
13 - A IMPERIAL
14 - ÁRUA MODAS
15 - CAMA DE GATO
16 - PNEU CENTER
17 - NOVAARLETE
18 - 100% VÍDEO
19 - BBM
20 - O LOJÃO

MAIS DE UMA EMPRESA

- 1 - GRUPO JOIA
2 - LAVRADORES
3 - ÓTICAS SANTA LUCÍA
4 - CISNE
5 - DROGADADA

CASA DE CONSTRUÇÃO

- 1 - CONSTRURIBEIRO
2 - RIOMAR
3 - LOJÃO MAT. P/ CONST.
4 - FORTALEZA
5 - A CONSTRUTORA

CONCESSIONÁRIAS

- 1 - FIAT META VEÍCULOS
2 - CANNES PEUGEOT
3 - VOLKS DAHER
4 - BAVEP
5 - FORD CABRERA

IMOBILIÁRIAS

- 1 - QUEÓPS
2 - RENATO PEGHIM
3 - ROCA
4 - FLAGUI
5 - DEJAIR VICENTE

ENTRADA E SAÍDA DE ASSOCIADOS EM NOVEMBRO

ENTRADAS DE ASSOCIADOS

- 1 - ALESSANDRO AUTO CENTER
2 - MINE MERCADO 2T
3 - WORLD BUSINESS
4 - ACQUA PLAST
5 - LESSÔ BARRETOS
6 - ALIANÇA IMÓVEIS
7 - MM ESQUADRIAS
8 - CLÍNICA DE DEPILAÇÃO LISBELLA
9 - MARIA APARECIDA BIANCHI
10 - SHALON MODAS
11 - CAMPOS SEGURO DPVAT
12 - PIJAMA & CIA
13 - DI PAULA MODA ÍNTIMA
14 - CASA DO JARDINEIRO
15 - FITNESS FASHION
16 - BRANCO CONVENIENCE
17 - ESPORAS ARENA BURITI
18 - BUBA AUTO CENTER

- 19 - ELEGANTE MÓVEIS
20 - PETROGÁS

SAÍDAS DE ASSOCIADOS

- 1 - MAX CARTUCHOS
2 - ÓTIMA RIMA
3 - CONFECÇÕES ZAMPERLINE
4 - LIGUE CHOP GERMÂNIA
5 - ANTHURIUM CASA E JARDIM
6 - DR. RESOLVE
7 - ATENAS EMPREEDIMENTOS IMOBILIÁRIOS
8 - DONA ONÇA CALÇADOS
9 - BRUTOS RAÇÕES
10 - Q MASSA
11 - DROGARIA REY

INCLUSÕES NO SCPC

Novembro / 2012..... 775

EXCLUSÕES NO SCPC

Novembro / 2012..... 760



Móveis São Pedro

Você e sua família merecem todo o conforto!

Avenida 27 1864 | Fone.: 3323-1153



MB
MULTIMARCAS
BATERIAS

3325-0333 ou 9601-7566

LINHA COMPLETA DE BATERIAS AUTOMOTIVAS PARA:
VEÍCULOS E MOTOS NACIONAIS E IMPORTADOS

HELIAIR | BOSCH | VULCANIA | KONDOR | MOURA | REIFOR | LIDER | ROUTE
YUASA MOTOS | HAZE POWER | DUREX

AUTO PEÇAS: NGK | DAYCO | MTE THONSON | WHALER | DELPHI | ZEN | ZM
BOSCH | LÂMPADAS PHILIPS E OSRAM | CARREGADORES DE BATERIAS 6 E 12 VOLTS

ACEITAMOS OS CARTÕES:



Av. 43, 482 - BARRETOS - SP

SITE: WWW.MULTIMARCASBATERIAS.COM.BR - EMAIL: MULTIMARCAS@MULTIMARCASBATERIAS.COM.BR



O que você vai comprar no Natal?



Como também mereço presente de natal, pretendo comprar roupas e sapatos. Tenho em mente algo maior, como meu carro também. Além de brinquedos e cosméticos.
Priscila Cardoso



Ainda não sei ao certo o que comprarei de presente. Mais acredito que perfumes, roupas e farei algumas surpresas também.
Valéria Marçal



Para minha filha, irei comprar uma coleção de óculos. Meu filho, será uma bateria. E para minha esposa farei uma linda surpresa.
Mazinho Dias



Neste Natal, para minha esposa comprarei um celular. E para meu filho a bicicleta que ele tanto queria.
Jair Ponciano



Natal é época de surpreender as pessoas. Então para minha esposa será um presente surpresa. Para minha filha irei comprar um tablet, e meu filho um aparelho de som.
Anderson Rodrigues



Dicas de Presentes

Montamos uma lista de dicas com alguns presentes para a família, amigo secreto no trabalho, lembrancinha para amigos, etc.

Agenda - é um presente ideal para o final de ano, principalmente para as pessoas organizadas.

Cosméticos - além de não ser uma coisa muito simples de se dar quando não se conhece muito a pessoa, um creme hidratante é sempre bem vindo para as mulheres. Hidratantes para a mão e sabonetes perfumados também são uma boa escolha.

DVD - excelente idéia para para aquele familiar ou amigo que é fã de alguma série ou cantor/banda. Pode-se optar por boxes de seriados ou até mesmo por algum DVD ao vivo.

Bijoux - toda mulher gosta de brincos, anéis, pulseiras e colares. Para não errar, busque sempre peças clássicas e discretas.

Portarretrato ou moldura digital - presente pra quem adora fotos e relembrar bons momentos.

Cartão presente - uma das ideias de quando a gente está em dúvida. O cartão presente facilita muito na hora da escolha. Basta tentar descobrir a loja que mais se parece com a pessoa.

Livros - um presente clássico e de fácil acerto. Basta saber sobre os temas que interessam a pessoa.

Caixa de chocolates/bombons - todo mundo gosta de chocolate. Além de ser um presente gostoso, a pessoa pode guardar a caixa como lembrança, pois geralmente são muito bonitas.

PRESENTES UTEÍIS - Além de outros presentes mais pessoais, como eletrônicos, roupas, sapatos, perfumes, vários brinquedos para crianças, móveis para aqueles que pretendem surpreender alguém, relógios, gravatas, kits para churrasqueira, de bebidas, com utensílios domésticos. Dentre outros, basta você utilizar a criatividade, ver quanto quer gastar, e divirta-se.

REVEILLON

31 dezembro à partir das 23h

3 ambientes: Salão Nobre, Praça de Eventos, Bar da Ilha

banda Via Nacional, Luiz Waldo Show, DJ Giuliano Capucho, SUPER QUEIMA DE FOGOS, Mesas, COMEMORAÇÃO 50 ANOS DE BARRIOS UNIDOS, Sócios Grátis

CARRO NOVO BAVEP

SEMPRE O MELHOR NEGÓCIO.



BAVEP

3321 3100



Se você ficou sem carro, a Localiza vai com você.



R\$ 39,90* por dia

Pagamento à vista ou em até 12x sem juros no cartão.

Em Barretos: Av. Pedro Vicentini, 90 Tel.: (17) 3324-4900

Em São Sebastião do Paraíso: Av. Monsenhor Mancini, 1.188 Tel.: (35) 3558-8620



Reservas 24h: 0800 979 2000 www.localiza.com

App Store