



HIGIEXPO

2017

25ª Feira de Produtos e Serviços para
Higiene, Limpeza e Conservação Ambiental

**MAIOR EVENTO DE LIMPEZA PROFISSIONAL
DA AMÉRICA LATINA**

Realização



Evento Simultâneo



Revista Oficial





A Supervisão Operacional e o que se espera dela

SIEMACO

Sindicato dos Trabalhadores em Empresas
de Prestação de Serviços de Asseio e Conservação
e Limpeza Urbana de São Paulo

O que significam as palavras

- **Supervisão:** Direção, orientação, inspeção;
- **Supervisionar:** Coordenar, inspecionar, dirigir;
- **Supervisor:** Aquele que dirige ou orienta em plano superior;

Perfil para exercer a função

- Ter consciência de que é preciso se aplicar por inteiro;
- Ter uma família que entende sua profissão;
- Saber que pode precisar trabalhar em datas que outros não trabalham;
- Ter senso administrativo;
- Ter consciência e visão para distinguir emergências.



Apresentação pessoal



Conduta pessoal

- Em Reuniões vá munido de documentos e informações para não ser pego em situação de ignorância de fatos.

E lembre-se: anotações são indispensáveis durante qualquer conversa profissional, seja com o cliente, com a chefia ou com o funcionário.

Entender os sentimentos e anseios da empresa que representa

Ao contratar um supervisor, a empresa espera que o profissional traga os seguintes resultados:

- Saiba de tudo em seu departamento;
- Seja tecnicamente capacitado;
- Seja organizado nas questões de documentos;
- Cumpra todos os prazos estabelecidos;

- Adote normas e procedimentos da empresa;
- Fique atento a tudo que possa agredir e comprometer os interesses da empresa e alerte-a;
- Esteja atento às possibilidades de ampliação de serviços e comunique o departamento comercial que existem espaços para novos negócios;

Entender os sentimentos e anseios do cliente

- VOCE SABE POR QUE
AS EMPRESAS
TERCEIRIZAM
SERVIÇOS?

O cliente quando recebe um supervisor de serviços, espera que ele traga:

- Soluções;
- Otimização em todo processo;
- Leve para a empresa suas expectativas de melhora ou sua satisfação no que contratou;

- Atenda prontamente suas solicitações, seja imediatista quanto ao retorno das impossibilidades.

Lembre-se: mostre ao cliente que quando não for possível atendê-lo, você possui outras alternativas para solucionar o problema em questão;

- Retorne rápido com as respostas das informações solicitadas e, quando souber que vai demorar, dê satisfação.

Entender as necessidades e sentimentos dos funcionários de ponta

O funcionário de ponta pode ser vulnerável, pois encontra dificuldades e lida com apuros em virtude de necessidades básicas e, muitas vezes, precisa do apoio e compreensão dos supervisores.

- Escute com atenção seus problemas e procure orientá-lo;
- Quando precisar chamar sua atenção para normas regulamentares, uso de EPIs ou utilização de materiais e equipamentos, explique como tudo funciona e as razões dessas imposições;

- Cuidado quando chamar atenção de um funcionário. **Gritar, xingar, esbravejar e punir indiscriminadamente** traz a certeza de um funcionário descontente e, muitas vezes, aquele que era bom funcionário, torna-se péssimo funcionário. Se precisar inevitavelmente repreender alguém, traga-o para uma conversa particular e faça suas punições, baseados em conceitos profissionais e, claro, **dentro da lei**.

Assédio moral é caracterizado no descumprimento dessas simples regras

- Treine, explique, mostre como se faz.
- Incentive cursos e treinamentos e promova quem tem capacidade;
- Cumpra suas tarefas e prazos na entrega de uniformes, EPIs, benefícios e outros;

- “Tenha a certeza que ele precisa muito disso tudo na hora certa”;
- Seja um “*expert*” na convenção coletiva de sua categoria. Muitas vezes o funcionário perde algum benefício e não sabe porque, aí...
- Dê preferência para seus funcionários efetivos quando houver oportunidade de ganho com serviços extras. Você o ajudará a melhorar a vida.

Entenda

- O Supervisor é o canal de comunicação responsável em criar solução;
- Precisa estar atualizado constantemente em cursos e treinamentos;
- Precisa ser comprometido com sua empresa, cliente e funcionário;
- É sim a parte mais importante em gestão de serviços;
- E pra isso tem que ser muito bom!!!

Obrigado;

Toni Ketendjian

toniketendjian@gmail.com