



Kleber Zumiotti
CEO iProcesso

Meta com Objetivo: Estratégias para Excelência Empresarial

Além das Rotinas: Navegando pela Complexidade dos Processos para Alcançar a Excelência

No dinâmico cenário corporativo atual, as empresas enfrentam o desafio constante de entregar o máximo com o mínimo: máximo desempenho, qualidade e satisfação do cliente, com o mínimo de custos e prazos. Embora esta meta pareça simples na teoria, na prática, ela é um feito raramente alcançado. O motivo? A complexidade esmagadora de excelência em todos os processos de negócios.

A Complexidade Invisível: Muitos de nós, empresários, líderes e empreendedores, navegamos diariamente pelo mundo corporativo com um objetivo claro: superar as expectativas dos nossos clientes. Mas, enfrentamos um obstáculo significativo - a necessidade de ser excepcional em cada etapa do nosso negócio. Desde o processo de compra até o suporte ao cliente, cada aspecto precisa funcionar como um relógio suíço: com precisão impecável.

A questão que se impõe é: por que, mesmo com tanto esforço e dedicação, essa excelência é tão difícil de alcançar? A resposta é multifacetada, mas começa com a realidade de que cada cliente traz um conjunto único de expectativas e demandas, tornando a padronização um desafio constante.

Proficiência em Processos: O Primeiro Passo para a Excelência: A base para qualquer empresa que aspira à excelência é a competência em seus processos fundamentais. Seja no marketing, nas vendas, na logística ou no suporte, cada processo deve ser otimizado para atender e superar as expectativas dos clientes. No entanto, a proficiência não é suficiente por si só. A capacidade de adaptar esses processos às necessidades variáveis dos clientes é o que realmente distingue as empresas excepcionais.

A Armadilha da Rotina: Um dos maiores desafios que enfrentamos é a criação de rotinas consistentes. A rotina, embora essencial para a eficiência, pode se tornar uma armadilha quando impede a flexibilidade e a adaptação. O ambiente de negócios de hoje exige mais do que a execução perfeita de tarefas padronizadas; requer uma resposta ágil às variáveis inesperadas, sejam elas mudanças no mercado, demandas dos clientes ou inovações tecnológicas.

Quebrando a Rotina para Inovação: Referindo-me ao ciclo de evolução e maturidade das empresas proposto pelo economista Graner, a fase de rompimento de processos e rotinas emerge como um marco crítico para o crescimento empresarial. É nesse estágio que as empresas devem ousar questionar o status quo, reavaliar seus processos e, se necessário, reinventá-los. Esta não é apenas uma questão de sobrevivência, mas uma oportunidade de liderar a inovação em seus respectivos campos.

Conectando Processos a Objetivos: Os processos dentro de uma empresa não devem ser vistos como fins em si mesmos, mas como meios para alcançar objetivos maiores. Quando bem definidos, eles delineiam o caminho para a realização de metas, permitindo não apenas alcançar resultados esperados mas também superar objetivos. Esta conexão entre processos e objetivos é onde a verdadeira magia acontece, possibilitando uma qualidade incomparável e a satisfação das expectativas dos clientes.

Além da Excelência: Concluir que a excelência empresarial se resume a ser bom em tudo é uma simplificação excessiva. A verdadeira excelência vem da capacidade de adaptar-se, inovar e, acima de tudo, compreender profundamente as necessidades e desejos dos nossos clientes. As rotinas são essenciais, mas não devem limitar nossa capacidade de crescimento e adaptação.