

## Alta Performance **OS 20 FOCOS DA EXCELÊNCIA**

Maurício Góis

Você é um diretor, gerente, líder de equipe? E deseja ser cada vez melhor? Ora, antes de saber *como* ser excelente é preciso perguntar: - Ser excelente *em* *quê*?

Eu tenho certeza de que você já se perguntou: - Ora, todos os consultores e palestrantes dizem para a gente desenvolver a excelência, - mas afinal de contas, eu devo ser excelente em *quê*? Tenho a pretensão de ensaiar uma resposta a esta questão. Você precisa ser cada vez melhor, basicamente, em 20 pontos essenciais que eu os chamei de os 20 Focos da Excelência Básica. São as seguintes:

1. Saber o que se quer e querer o que se sabe;
2. Conseguir administrar a qualidade de vida quando se cruzam trabalho, família e realizações pessoais;
3. Ter ações e reações positivas antecipadas para possíveis conflitos no trabalho e na vida;
4. Manter procedimentos firmes para o que se é urgente e importante na vida pessoal e profissional, hierarquizar valores e administrar prioridades;
5. Se você é um líder, saber recrutar e formar pessoas para o desempenho máximo e manter alta a motivação e o desempenho delas;
6. Criar métodos eficazes de crescimento da satisfação, sedução e fidelização de clientes;
7. Entender que não há lucratividade sem competitividade e não há competitividade sem produtividade e que resultados se conseguem melhorando processos internos que alinham pessoas para o sucesso;
8. Buscar informações para levantar cenários internos e externos e crescer estrategicamente;
9. Trabalhar orientado no sentido de ganhar pontos em cima dos concorrentes e desenvolver vantagens competitivas, pois competir para vencer é ganhar a preferência do cliente externo;
10. Mobilizar toda a organização no sentido de que todos os clientes internos devem trabalhar para o cliente externo;
11. Incrementar o espírito criativo e o trabalho inovador na empresa;
12. Fazer com que capital intelectual, moral e social, comportamento e comprometimento trabalhem em favor do crescimento das marcas;
13. Disciplinar a mente para seguir um ritual que são as tarefas que resultam em ações produtivas, pois acertar num negócio e acertar no ritual;
14. Compreender que para vencer no mundo corporativo é preciso duas frentes: conquistar novos clientes e manter os atuais e que fracasso é ser nota dez em uma frente e zero em outra;
15. Acompanhar a vida de sua empresa através de um retrato dela que está nos balancetes, balanços, fichas diversas demonstrativas de lucros e perdas, etc;
16. Descrever políticas claras para evitar o desperdício, a fofoca e o mal estar;
17. Reunir todo mundo e gritar: - Nós existimos para crescer e não para sobreviver, pois, se apenas pensarmos na sobrevivência seremos devorados pelo concorrente que tem como objetivo a expansão;
18. Fazer o marketing de cima para baixo (por exemplo: altos investimentos em propaganda) e, ao mesmo tempo, reinventar o marketing de baixo para cima (por exemplo: treinar seu pessoal de loja);
19. Investir imediatamente no que você ainda não sabe, caso contrário é nele que você vai quebrar;
20. Olhar mais para as mudanças de hábitos dos consumidores e menos para os políticos ou para o governo. Enfim, concentre seu talento, esforço e tempo nestes 20 focos principais. É claro que há outros, mas estes são os gerais e básicos. Invente uma ficha para cada um destes 20 focos. Descreva pontos de vantagem para todo resultado alcançado. A excelência hoje tem 20 direções essenciais. Você está cada vez melhor nelas? Seus pontos positivos estão a aumentar cada dia nestes 20 focos? Então, parabéns, você é um atleta

campeão da excelência prática. Senão, pelo menos você já sabe em quê deve se preocupar e se ocupar.

***Maurício Góis***

É empresário, palestrante, autor e consultor  
contato@mauriciogois.com.br