

"...PÍLULAS DO CONHECIMENTO..."

1. Quanto mais agente se familiariza com o assunto mais fácil fica perceber e incorporar a qualidade ao nosso dia a dia.
2. As opiniões dos clientes devem ser usadas com se fossem um termômetro para avaliar e aperfeiçoar os produtos e serviços. Por que só assim se cresce nesse mercado tão competitivo.
3. Deve-se motivar a equipe a participar dos destinos do negócio da Empresa ouvindo sugestões e delegando responsabilidades.
4. Só se consegue a qualidade nas organizações quando se motiva os colaboradores a combaterem a rotina e o comodismo.
5. Lição de um sábio chinês: Para colher em curto prazo plante cereal, para colher em longo prazo plante árvores frutíferas, mas se queres colher para sempre treine e eduque o homem.
6. Deve-se ter criatividade e ousadia para assumir novas metas e desafios com inovações nos produtos, serviços, tecnologias e processos. Avaliar a situação antes e durante a implantação das melhorias para se ter a medida certa do sucesso.
7. Nada existe em caráter permanente a não ser a mudança.
8. Durante uma construção perguntaram a 3 pedreiros, o que eles estavam fazendo. O 1º disse: Estou assentando pedras o 2º pedreiro falou, estou construindo uma parede e o 3º pedreiro, estou fazendo uma catedral. Moral da História: Em qualquer empreendimento todos devem conhecer os planos, as estratégias e os objetivos. Caso contrário nada dará certo.
9. Se não houver envolvimento e liderança do empresário na implantação de projetos de qualidade ele cai por terra. O segredo é estimular a participação, recompensar vitórias e informar resultados.
10. A verdadeira participação envolve 3 atitudes:
 - Fazer parte: Sentimento de pertencer a um grupo.
 - Tomar parte: Agir, construir algo, decidir caminhos e estar presente no grupo.
 - Ter parte: Sentimento de realização por ter dado contribuição e também por se sentir reconhecido por isso.