informativo
PLUS NEWS

PLUS Contábil
ASSESSORIA E SERVIÇOS

PQEC
PROGRAMA DE QUALIDADE DE EMPRESAS CONTÁBEIS
SESCON-SP | 2018
EMPRESA CERTIFICADA

117ª Edição | Outubro de 2019

Mais uma vantagem de ser um cliente PLUS Contábil.

QUE TIPO DE MAGIA PRATICAM AS EMPRESAS DE SUCESSO?

NESTA EDIÇÃO:

Encantamento de Clientes: Magia ou Estratégia?
Como Compensar as Horas de Trabalho aos Feriados?
Mogi das Cruzes - Refis 2019

ENCANTAMENTO DE CLIENTES: MAGIA OU ESTRATÉGIA?

Fonte: Camila Farani em gazetadopovo.com.br | Adaptado por PLUS Contábil

A grande questão que levantamos nesta matéria é: o que motiva a compra do consumidor na atualidade? Algo já podemos afirmar: o segredo da maioria das empresas bem-sucedidas não está em preço baixo. Já se perguntou o que leva tantas pessoas a tomar café mais caro no Starbucks, comprar um iphone de última geração ou economizar por meses para garantir as férias na Disney? **Esse encantamento se chama: *Customer Experience* (ou Experiência do Cliente).** Segundo os professores de Harvard, Joseph Pine e James Gilmore, profundos estudiosos do comportamento de consumo, a venda de boas experiências é o que faz uma marca ser memorável.

O Starbucks, por exemplo, investe em ambiente agradável, wi-fi gratuito e atendimento personalizado, sendo todos os clientes chamados pelo nome. Nos parques ou hotéis da Disney, por sua vez, os clientes são chamados de *guests* (ou convidados). Há histórias incríveis de aniversariantes hospedados no complexo que receberam um cartão assinado pelo Mickey ou que puderam escolher qualquer "desejo" concedido pela Fada Madrinha. Em que outro lugar do mundo isso poderia acontecer?

O fato é que as empresas bem-sucedidas de hoje são aquelas que trabalham para transformar produtos e serviços em experiências únicas e que gerem valor para o consumidor. Quando você encanta seus clientes e agrega mais valor a seus produtos e serviços, seu cliente estará disposto a adquiri-lo, independentemente do preço. O autor do livro *Thinking fast and slow*, Daniel Kahneman, fala sobre experiência e percepção do usuário através do conceito dos 2 "Eus": o da experiência (*Experiencing self*) e o da lembrança (*Remembering self*). O "eu" da experiência se alimenta do agora e o "eu" da lembrança, do julgamento do momento vivido. Portanto, empresas devem oferecer boas experiências e continuar inovando para manter as boas memórias.

O empresário moderno precisa focar na construção e nas melhorias dos seus mapas estratégicos, evidenciando todas as etapas que compõem a experiência do cliente. Melhorar a jornada de compra do cliente é a principal preocupação das empresas, de acordo com a pesquisa *Digital Consumer Insights* da *Euromonitor International 2019*. Tal pesquisa aponta que, no mundo digital, as novas tecnologias estão contribuindo para que empresas ofereçam aos seus clientes interações personalizadas, colocando-os no controle de sua experiência de compra. Um bom exemplo é o investimento da Amazon em suas lojas físicas, sem filas e caixas, no estilo *self-service* automatizado. Outro exemplo é que, em 2018, o comércio por voz representou somente 1% das compras digitais realizadas nos Estados Unidos e deverá representar em torno de 5% até 2023. Isso é um indicativo de que empresas devem se preparar para integrar essas funções nas estratégias de negócios.

No Brasil, a maior pesquisa sobre o tema, o ***Customer Experience Trends 2019***, mostrou que as empresas tradicionais entenderam esse novo momento e estão investindo em novas ações, mas ainda há um longo caminho a percorrer: 72% dos consumidores ainda classificaram como mediano o serviço e a qualidade dos serviços prestados, embora 49% das empresas consultadas tenham aumentado seus investimentos em gestão de atendimento e relacionamento com o cliente.

Não há outro caminho para se diferenciar da concorrência e fidelizar os clientes: é necessário estudar o mercado com atenção e apostar em estratégias inovadoras. Oferecer a oportunidade ao consumidor da cocriação de produtos, a customização e a oportunidade de transitar em outros mercados correlatos, diversificando o *mix* de produtos e serviços, e gerando novas formas de receita, são exemplos de como trabalhar essa aproximação.

Vivemos um novo momento na história, em que passamos da era da comoditização, em que o preço era o principal diferencial competitivo, para a era da experiência, em que as empresas precisam inovar, colocando os clientes no centro do processo. Lembre-se: para ser bem-sucedido, trabalhe para que a experiência de compra seja positiva do começo ao fim. ■

Vector designed by flatart / Freepik

COMO COMPENSAR AS HORAS DE TRABALHO AOS FERIADOS?

O tema da compensação de horas de trabalho aos feriados gera muitas dúvidas sobre os direitos dos empregados e deveres das empresas e existe uma regulamentação específica a respeito.

A legislação trabalhista prevê que o trabalho em feriados pode ocorrer em casos específicos de empresas que não podem suspender suas atividades. Há 78 setores citados na portaria 604/19, assinada por Roberto Marinho, que autoriza o trabalho em domingos e feriados em atividades que tenham essa necessidade de funcionamento contínuo, como comércios, lojas em shoppings e turismo.

Os colaboradores nestes locais devem comparecer à empresa normalmente, sem o ganho de um adicional. Em contrapartida, devem folgar em outros dias da semana ou trabalhar por escalas. Do contrário, devem ser compensados.

Vale ressaltar que aqueles que precisam trabalhar nos feriados podem escolher a data que vão desfrutar do descanso semanal remunerado, bastando comunicar ao seu superior e ter a troca liberada, que pode acontecer em qualquer outro dia útil.

JORNADAS

A reforma trabalhista também mudou as regras de feriado para os trabalhadores que fazem a jornada 12h/36h. A lei 13467/17 diz que esses trabalhadores já vão folgar no dia seguinte e que, portanto, já haveria a compensação. Ainda de acordo com o texto, não há previsão de pagamento em dobro para esses funcionários que trabalham no feriado. Em São Paulo, alguns hospitais já anunciaram que não pagariam o horário em dobro.

Outro ponto são as empresas que trabalham pelo regime de 44h semanais, com jornadas normalmente de segunda a sexta para compensar o horário que teria que ser trabalhado aos sábados. Dependendo do caso, tais empresas podem optar por acrescer 15 min de trabalho para compensar a hora a mais que deveriam ter trabalhado no feriado. Uma alternativa seria acertar com banco de horas.

Com a nova lei, a empresa pode negociar com o empregado a compensação individual ou com banco de horas, mas sempre respeitando o expresso no acordo coletivo. ■ *Fonte: DANIELLE NADER em contabeis.com.br | Adaptado por PLUS Contábil*

MOGI DAS CRUZES: REFIS 2019

Contribuintes podem negociar dívidas municipais com desconto de multas e juros.

No período de 1º de outubro a 29 de novembro de 2019, contribuintes que possuem débitos com o município de Mogi das Cruzes, inscritos em dívida ativa, poderão negociar o pagamento de suas dívidas com descontos de juros e multas, por meio do Programa Especial de Refinanciamento de Débitos (Refis 2019).

Poderão ser quitadas dívidas como o Imposto Predial e Territorial Urbano (IPTU), Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISSQN), Imposto sobre Transmissão de Bens Imóveis (ITBI), taxas e contribuições, além de débitos com o Serviço Municipal de Águas e Esgotos (Semae) inscritos na dívida ativa, como contas de água e taxas em atraso.

Dívidas com pagamento à vista terão desconto de 100% nos juros e multas. Os demais abatimentos serão de forma escalonada, de acordo com o número de parcelas, sempre com 10% de entrada e máximo em 96 prestações.

Contribuintes com parcelamento de dívidas em andamento que quiserem aderir ao Refis 2019 não poderão fazer o procedimento pela internet. É necessário comparecer a uma unidade do PAC para fazer o novo parcelamento.

A PLUS Contábil, através do Depto. de Processos (Lenício), está à disposição no telefone (11) 4118-2797 ou no e-mail lenicio@pluscontabil.com.br para fazer uma simulação de valores e ajudá-lo a aderir a este parcelamento. ■

Fonte: Site da Prefeitura Mogi das Cruzes

Adaptado PLUS Contábil

CONTATOS

DEPARTAMENTO CONTÁBIL: (11) 99909-5700
Responsável: Karina Nogueira
neuza@pluscontabil.com.br

DEPARTAMENTO PESSOAL: (11) 97515-2132
Responsável: Monica
monica@pluscontabil.com.br

SAC / QUALIDADE: (11) 96313-0569
Responsável: Monica
monica@pluscontabil.com.br

DEPARTAMENTO FISCAL: (11) 99909-7034
Responsável: Karina Cristiane
karina@pluscontabil.com.br

DEPTO. DE LEGALIZAÇÃO: (11) 99909-7034
Responsáveis: Lizandra / Priscila
flavio@pluscontabil.com.br

PLUS FINANCE: (11) 4118-2797 - Ramal 259
Responsáveis: Suellen e Célia
suellenferreira@pluscontabil.com.br
celia@pluscontabil.com.br

PLUS Contábil
ASSESSORIA E SERVIÇOS

(11) **4118-2797** | (11) **99909-7034**
recepcao@pluscontabil.com.br
www.**pluscontabil.com.br**
R. Basílio Batalha, 333, Jd. Santista
Mogi das Cruzes, SP

www.MERETI.agency