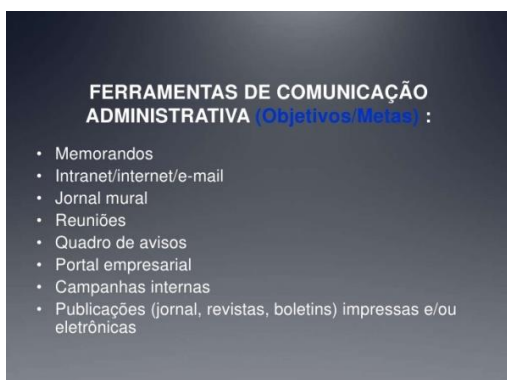


“O Passo Forte da Comunicação Empresarial”

Publicado em 07 de Maio de 2017



A afirmativa de Gomes & Nassar (2001, p.58): - “O sucesso da empresa, dos seus produtos e serviços, está diretamente relacionado com a maneira como ela pensa e trata suas mais diversas formas de comunicação. Não é exagerado dizer que todo e cada detalhe da empresa falam por ela.”

Esta afirmativa divulga com muita propriedade o que se sucede em uma empresa onde se pratica a comunicação com esmero desde a definição da sua estratégia, à sua elaboração, montagem e

divulgação. Faz com que a empresa abrevie caminhos e a torna mais competitiva nos dias atuais. Agrega valor ao negócio!

A Comunicação Empresarial possui um vasto número de canais os quais devem estar, ininterruptamente, monitorados, afinal, é através da sua aplicação que ocorrem os relacionamentos, tanto com o público interno como com o externo.

A Comunicação no âmbito interno, Comunicação Administrativa, é dirigida aos Colaboradores em geral, escritórios e frentes de trabalho, constitui a primeira e fundamental necessidade. Requer uma grande atenção e um elevado grau de responsabilidade na sua gestão. A grande lacuna é a da geração da motivação e alinhamento de todo o quadro de pessoal na busca dos objetivos empresariais pré-

estabelecidos. É a melhor maneira de se diferenciar dos concorrentes. Nada, nada mesmo, substitui a importância dum quadro de Colaboradores que estejam alinhados com as metas definidas pela empresa.

No meu entendimento, fruto de minhas experiências mais recentes, o Sistema de Comunicação Administrativa adotado na relação entre os dirigentes e os seus subordinados, a Endocomunicação, flui de forma mais leve e de mais fácil assimilação se praticada na modalidade da comunicação horizontal, seguindo exatamente a estrutura organizacional da empresa. Ou seja, com uma maior proximidade entre líderes e liderados!

Os Colaboradores estando alinhados em relação às ações, a missão, a visão e aos valores da organização, além do bom conhecimento da estratégia de atuação a ser praticada junto ao mercado, os fará caminhar numa direção única na busca pelos resultados planejados.

Para haver sucesso na comunicação é necessário que a alta cúpula da empresa também esteja disposta a ouvir seus Colaboradores e a manter um diálogo aberto com estes, possibilitando a via de mão dupla nas necessárias discussões sobre o tema.

São inúmeros os benefícios proporcionados por tal postura da empresa em relação à Comunicação Empresarial, se não vejamos:



- Valorização dos seus Profissionais: Se sentem prestigiados pela equipe dirigente, e assim sendo, tendem a vestir a camisa da empresa e a serem fiéis defensores dos seus produtos ou serviços;

- Maior Competitividade: Com um elevado grau de satisfação dos Colaboradores, a empresa, por consequência, se torna mais ou tão competitiva em relação aos seus concorrentes;

- Transparência na relação entre Dirigentes e Colaboradores: Evita conflitos internos gerados por fofocas e, por rumores, muitas das vezes sem fundamento algum;

- Qualidade no Ambiente de Trabalho: Com uma maior PRODUTIVIDADE, gerada pelo bom clima proporcionado internamente, as relações interpessoais se tornam mais

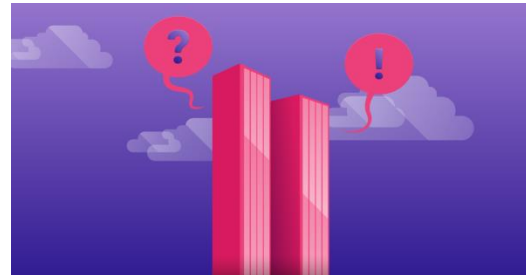
sadias, geram sinergia, auxiliando na criação de um círculo virtuoso. Até os programas de Integração de Novos Colaboradores ficam fortalecidos pela Qualidade nas relações entre os diversos profissionais.

Sabemos que com a casa arrumada a necessidade prática de coordenar as diversas atribuições envolvidas, ou seja: as estratégias, as táticas, as políticas, as resoluções, as instruções, as normas e procedimentos, os variados fluxos e outras atividades relacionadas, se faz presente. Tudo visando à preservação da qualidade conquistada. Aqui a empresa deve estar sempre apoiada em meios técnicos que venham a compor a sua cultura empresarial e a sua identidade organizacional.



A Comunicação Empresarial, na realidade, é abrangida pelas: - Comunicação Administrativa (Comunicação no ambiente interno), Comunicação Institucional (Relações

Públicas aplicada nos ambientes interno e externo) e da Comunicação Mercadológica (Marketing, aplicada especialmente no ambiente externo).



A Comunicação Institucional tem como um de seus principais resultados a intermediação de um excelente relacionamento entre a empresa (Instituição e seus Colaboradores) e o Cliente (Consumidor), onde promove o estabelecimento de relações duradouras. As publicações organizacionais, instrumentos da Comunicação Institucional, são utilizadas para ambos os públicos, sendo um dos seus principais ganhos, o do combate ao desconhecimento a respeito da empresa e a promoção da integração entre os públicos ligados a ela.

As técnicas empregadas para a comunicação interna e externa são distintas. No âmbito interno as publicações de conteúdos visam à promoção; - do treinamento, do

desenvolvimento, da dedicação, do estímulo, da segurança do trabalho, da proteção ambiental, da qualidade de vida na empresa, dentre outros. No âmbito externo estas publicações promovem as ações as quais projetam uma boa imagem da empresa para o mercado como um todo.

Já a Comunicação Mercadológica, possui como objetivo a certificação e a confirmação ao público externo, da boa imagem dos produtos ou serviços da empresa. Nesse processo o Marketing é utilizado como ferramenta fundamental.

A atividade de Comunicação Mercadológica, apoiada no Marketing esta assente nos estudos dos produtos ou serviços e, ainda, como estes estão introduzidos nas diversas praças.



O Marketing tem por objetivo a conquista e a manutenção de uma boa

imagem para a empresa diante do mercado. Como principal resultado esperado deste tipo de comunicação está à associação da Marca ao conceito da Qualidade! Segundo o professor Osny Augusto Junior, o conceito de QUALIDADE é algo conhecido desde os tempos em que os chefes tribais, reis e faraós governavam. “Naquela época já existiam inspetores que aceitavam ou rejeitavam os produtos se estes não cumpriam as especificações governamentais”, afirma o professor.

Alexandre Rocha - Economista