



Autor: William Lima

# FUNDAMENTOS EM GESTÃO E COMÉRCIO

# ÍNDICES TÓPICOS

- × Mercado formal ou informal;
- × O que é empresa?;
- × Gestão eficaz do comércio;
- × Comércio;
- × Etapas de atividade comercial;
- × Lei da oferta e da procura;
- × Concorrência e competitividade;
- × Gestão de relacionamento com clientes;
- × Conduzindo negociações;
- × Gerente de vendas;
- × Habilidade gerencial;
- × Motivação;
- × Liderança;
- × 08 chaves para uma atitude positiva;
- × Postura e responsabilidade profissional;
- × Cuidando da saúde e da aparência;
- × Ética;
- × Referência bibliográfica.

# MERCADO FORMAL E INFORMAL

---

- ✘ O comércio pode estar relacionado ao mercado formal, legalmente estabelecido, com firma registrada, dentro da lei e pagando impostos. São empresas que registram seus empregados. Ou pode ainda estar relacionado à economia informal, que são atividades à margem da formalidade, sem firma registrada, sem emitir notas fiscais, sem pagar imposto.
- ✘ Também existe instituições que ficam entre o mercado formal e informal. Embora legalizados, elas têm algumas operações não contabilizadas, o famoso “caixa dois”, e pagam a seus funcionários parte da remuneração sem registro formal.

# MERCADO FORMAL E INFORMAL

---

- ✘ Caixa dois: Termo utilizado para identificar o dinheiro não contabilizado de maneira legal de modo a não se pagar os impostos devidos sobre ele e, assim sonegar dados junto aos órgãos oficiais responsáveis pela fiscalização e arrecadação de dinheiro público e fraude financeira.
- ✘ PIB: Principal indicador econômico de um país. O **Produto Interno Bruto** é a soma dos valores de todos os produtos e serviços finais produzidos no país em um determinado período.

# O QUE É EMPRESA?

---

- ✘ Empresa é uma organização econômica destinada à produção e venda de mercadorias ou serviços, tendo em geral como objetivo o lucro. Ela precisa de gente, dinheiro e máquinas. Além, é claro, de um local físico. Ou seja, prédios ou outros tipos de instalação.
- ✘ Numa empresa existem 03 setores principais: **Recursos Humanos; Recursos Financeiros; Recursos Materiais.**

# O QUE É EMPRESA?

---

- × Ciclos da empresa:
- × 1. Empresa compra matéria prima de um fornecedor( algumas delas produzem a própria matéria prima);
- × 2. Empresa usa máquina e equipamentos para transformar matéria prima em produto acabado;
- × 3. Empresa oferece produto acabado no mercado;
- × 4. Empresa vende o produto;
- × 5. Parte do dinheiro gera lucro e paga estrutura( funcionários, luz, aluguel, etc.) e com outra parte, a empresa compra matéria prima.

# O QUE É EMPRESA?

---

- ✘ Tipos de empresa;
- ✘ **PRIVADAS:** São empresas não governamentais que pertencem a um ou mais indivíduos a que tem como objetivo final o lucro;
- ✘ **ESTATAIS:** São empresas controladas totalmente ou em sua maior parte pelo Governo Municipal, Estadual ou Federal. Seu objetivo é atender à população;
- ✘ **ENTIDADES SEM FINS LUCRATIVOS:** São aquelas que investem tudo o que lucram nos seus objetivos institucionais. Na grande maioria das vezes, o objetivo é promover o bem estar social.

# GESTÃO EFICAZ DO COMÉRCIO

---

- ✘ Quando falamos em gestão, gerenciamento, administração ou qualquer outro substantivo utilizado com o fim de denominar a atividade que visa ordenar e conduzir determinada sequencia de ações, necessariamente se conclui que tais ações sequenciais almejam um determinado fim específico.
- ✘ Contudo, não raramente vemos gestores e gerentes afogados em procedimentos, controles, fichas, sistemas computadorizados, treinamentos de administração de tempo, e várias outras atividades criadas para assegurar a conquista dos objetivos. É esse “fim específico” que faz toda a diferença entre os conceitos de **eficiência** e **eficácia**.



# GESTÃO EFICAZ DO COMÉRCIO

---

- ✘ A **eficiência** tem como fim específico o processo.
- ✘ A **eficácia** tem como fim específico o objetivo a ser atingido, a meta, o alvo, a conquista. Dessa forma, quando falamos em gestão, devemos buscar sempre a eficácia, ainda que tenhamos de sacrificar a eficiência do processo.
- ✘ Porém, quando formos chamados para reunirmos com a diretoria, conselhos de acionistas ou qualquer outro grupo que tenha confiado a nós a “gestão” certamente não perguntarão sobre o processo, mas sim, pelos resultados.

# GESTÃO EFICAZ DO COMÉRCIO

---

- ✦ Assim, a proposta desta obra é promover a gestão sinérgica de uma série de atividades críticas que influenciam diretamente a conquista dos resultados esperados. Esta visão une o conceito de “**eficácia**” com o conceito de “**sinergia**”, ou seja, concentrar a energia proveniente de várias fontes para um foco único. Apresento-lhes a seguir as ações acima mencionadas, com seus objetivos imediatos: