



## Inovação nos seminários do 1º Tecnovidro em Juiz de Fora

**A** pesar da estreia com sucesso em Divinópolis, a Associação Mineira do Comércio Atacadista, Varejista e dos Beneficiadores do Vidro (Amvid) vem acrescentando novas parcerias e promovendo inovações aos seminários do 1º Tecnovidro.

Em Juiz de Fora, a novidade ficou por conta do Serviço Brasileiro de Apoio à Micro e Pequenas Empresas de Minas Gerais (Sebrae-JF), que presenteou os vidraceiros da região com a palestra *Como atrair e manter clientes no setor vidreiro* (leia mais na página 3), apresentada por Marcelo Rother.

O representante do Sebrae mostrou aos participantes como é possível transformar as informações sobre produtos, passadas pelos palestrantes da Cebrace, Guardian, Dorma, Saint-Gobain Glass e UBV, em um diferencial

dentro das empresas. Para Rother, a informação é um importante aliado na hora de atrair e manter o cliente, pois permite aos funcionários dar informações mais adequadas sobre os produtos que melhor vão atender ao comprador. Esse conceito reforçou a frase “não existe vidro melhor ou pior, existe o vidro mais adequado à necessidade do cliente” usada por Rodrigo Lavorato, palestrante da Guardian do Brasil, encerrando a sua apresentação para os vidraceiros.

O evento foi realizado nos dias 1º e 2 de outubro e, apesar das fortes chuvas, contou com a presença de aproximadamente duzentas pessoas entre especificadores e vidraceiros de Juiz de Fora e cidades vizinhas.

Fiquem atentos aos próximos seminários do 1º Tecnovidro e confirmam os detalhes e fotos do evento no site [www.amvid.com.br](http://www.amvid.com.br).



### APOIADORES



Tel. (11) 4392-2944



Tel. (31) 3389-1750



Tel. (11) 4412-2778



Tel. (31) 3531-1153



Tel. (11) 2827-2100



Tel. (11) 5682-2366



Tel. (31) 3215-9000



Tel. (31) 2191-8000



Tel. (11) 4689-9200



Tel. (11) 4061-6511

Rodrigo:

*“Não há vidro melhor ou pior, mas, sim, o vidro mais adequado às necessidades do seu cliente”*



## Objetivos e Princípios

**A** Amvid, entidade que representa a classe vidreira de Minas Gerais, tem como princípios básicos defender os interesses do setor e desenvolver toda a cadeia em seu entorno com ética e responsabilidade.

Todas as ações são baseadas nesses objetivos e valores, colocando a entidade a serviço do segmento e não poupando esforços em buscar todos os meios para cumprir essa meta.

Nos últimos anos, a Amvid viveu um grande momento, estruturando-se e fazendo grandes parcerias, mas, principalmente, podendo colaborar cada vez mais com o desenvolvimento do setor que representa sem nunca abrir mão de seus princípios morais.

E todo esse trabalho está sendo reconhecido com as parcerias consolidadas entre Amvid e a Fiemg, Senai, Sebrae, Prefeitura de Belo Horizonte, Abravidro, Acomac e usinas vidreiras, entre outras, provando que nossas ações possuem credibilidade e resultado.

Com objetivos claros, valores fortes, esforço e apoio, conseguimos desenvolver diversas ações, como o Tecnovidro, Curso de Vidraceiro, Varejo Forte, *Informativo AMVID* e Natal Solidário, entre outros.

A atual diretoria, dentro das dificuldades em dividir as atividades da Amvid e as das nossas empresas, empenha-se em prover todo o suporte a essas ações, fortalecendo cada vez mais a entidade, seus colaboradores, parceiros e valores e, principalmente, sendo uma alavanca para o setor vidreiro de Minas Gerais.

E tudo isso só foi possível devido à confiança dos nossos associados. Muito esforço foi necessário para transformar a Amvid de uma entidade sem estrutura e que dependia para realizar suas atividades do trabalho direto dos diretores e associados, em uma associação com uma estrutura operacional robusta e um rol de ações que fazem da entidade mineira uma das mais atuantes do Brasil.



Alexandre Pestana  
Presidente da Amvid

## Amvid conta para você!



## FÉRIAS COLETIVAS

A Associação Mineira do Comércio Atacadista, Varejista e dos Beneficiadores do Vidro (Amvid) comunica que entrará em férias coletivas a partir do dia 20 de dezembro e retornará às atividades a partir do dia 9 de janeiro de 2011.

**Informativo**  
**AMVID**

Publicação da Associação Mineira do Comércio Atacadista, Varejista e dos Beneficiadores do Vidro (Amvid)



Presidente da Amvid: Alexandre Pestana  
Vice-presidente da Amvid: Heber Dutra  
Jornalista-responsável: Alessandra Rodrigues  
Produção editorial: Verbus Comunicação  
Tiragem: 1.000 exemplares  
Contato: (31) 2551-4447

## Elegância e Sofisticação em Banheiros Públicos



Ferragens desenvolvidas exclusivamente para divisórias de banheiros. Simples e rápida para instalar, a Linha Banheiro atende as mais diversas necessidades garantindo sofisticação a espaços modernos e elegantes.

Tel: 55 11 4393.2944

[www.belgametal.com.br](http://www.belgametal.com.br)



**ARBAX**

O que seria do vidro sem um ótimo polimento?

**Solução para polimento em vidro.**

**Rebolos Periféricos**

Consulte-nos sobre outros produtos!

F: +55 11 2965-4663 | +55 11 2965-9110  
arbax@arbax.com.br | www.arbax.com.br



# Como atrair e manter clientes

**A** palestra *Como atrair e manter clientes no setor vidreiro* foi muito elogiada pelos vidraceiros de Juiz de Fora, no seminário do 1º Tecnovidro na região. Por isso, o *Informativo Amvid* convidou o consultor e palestrante do Sebrae/MG, Marcelo Rother, para falar um pouco mais sobre o assunto.

## O que é necessário para atrair novos clientes para as vidraçarias?

Os novos clientes serão atraídos à medida que você desenvolve diferenciais competitivos e investe na sua disseminação, na sua divulgação. Esses diferenciais são atividades que as empresas devem realizar de forma exemplar, muito melhor que sua concorrência. Importante dizer que a definição dessa imagem que se deseja transmitir deve ser praticada por toda a equipe de funcionários para que todos possam atuar em conformidade com o padrão adotado pela empresa. Quando o cliente consegue se lembrar de uma empresa por uma característica positiva e particular, ele acaba selecionando-a automaticamente quando precisa dos seus produtos ou serviços.

## O que é mais difícil: atrair ou manter clientes? Por quê?

Essa resposta depende de pelo menos duas questões: a primeira delas refere-se ao histórico da empresa com o cliente. Caso a empresa tenha uma história com eventos ruins com um cliente, mantê-lo pode ser mais difícil do que conquistá-lo. Quando dizemos “conquistá-los”, pressupomos que não haja nenhuma referência anterior com relação à empresa e, portanto, o esforço para atrair novos clientes dependerá da imagem que consegue demonstrar. A segunda questão refere-se à capacidade inovadora da empresa. Esta, quando busca formas mais modernas de atendimento e de atuação junto aos seus clientes, acaba tendo maiores facilidades para atraí-los e também para mantê-los, pois consegue, na maioria das vezes, destacar-se no mercado em relação aos seus concorrentes diretos.

## Quais ações podem fidelizar um cliente a uma vidraçaria?

Isso é possível por meio das três dicas iniciais que produzem uma imagem diferenciada na mente do seu cliente: informação antes da venda, serviços durante a venda e acompanhamento pós-venda. Se formos avaliar essas três sugestões, veremos que todas se relacionam com a necessidade de ampliar a atenção ao cliente muito além do produto em si, o que vai permitir entregar ao cliente muito mais do que ele veio buscar.

**Durante a palestra, você disse que a vidraçaria não vende diretamente o produto vidro. Ela vende a satisfação da necessidade do cliente. Explique melhor essa colocação.**

Quando o cliente busca a vidraçaria para instalar vidros em sua sala comercial porque o barulho externo incomoda o seu trabalho, entendo que esse cliente não foi buscar vidro, mas tranquilidade. Portanto, essa vidraçaria estará entregando tranquilidade e silêncio e não apenas o vidro. Logo, a abordagem durante a venda deve ter a capacidade de identificar as reais necessidades do cliente, pois, com esse levantamento de informações, o vidreiro poderá subsidiar suas indicações para oferecer a melhor solução para satisfazê-lo.

## Como as vidraçarias podem entender as necessidades do cliente?

Um bom vidreiro precisa praticar a audição durante uma venda. Questionar sobre a aplicação daquele vidro, em que local será utilizado, se o material deverá ter a função de isolamento acústico, se precisa ser luminoso, térmico ou de segurança. Com isso, poderá avaliar, entre todas as opções disponíveis no mercado, aquela que melhor se aplica às necessidades identificadas.

## Qual a importância de palestras como as do 1º Tecnovidro para o setor vidreiro?

São indispensáveis à medida que oferecem informações para que os vidreiros possam subsidiar seus argumentos na hora de vender seus produtos. Considerando-se a informação como um ativo importante para as empresas hoje em dia, participar de eventos como o Tecnovidro significa estar próximo dessas informações necessárias ao aprimoramento dos profissionais.



**Marcelo:** “Quando o cliente consegue se lembrar de uma empresa por uma característica positiva e particular, ele acaba selecionando-a automaticamente quando precisa dos seus produtos ou serviços”



**PREÇOS ESPECIAIS PARA:**

- VIDRACEIROS
- MARCENEIROS
- MOVELEIROS

**TÊMPERA PRÓPRIA  
LAMINAÇÃO E V A PRÓPRIA**

[www.vidralia.com.br](http://www.vidralia.com.br)

 <b>DIAMANTE TOYO</b> R\$90,00 unid. CAIXA COM 8 UNIDADES <b>R\$468,00</b>	<b>DIAMANTE IMPORTADO</b> R\$42,00 unid. CAIXA COM 8 UNIDADES <b>R\$210,00</b>
<b>FINESSEON RESINA</b> PACOTE COM 100 UNIDADES <b>R\$ 50,00</b>	
BOCA DE JACARE OU SUPORTE DE FENDA DE 36 A 123MM PACOTE COM 100 UNIDADES <b>R\$ 78,00</b>	
BICO DE TUCANO GDE R\$ 125,40 R\$ 15,68	BICO DE TUCANO MÉDIO R\$ 64,40 R\$ 8,05
BICO DE TUCANO PEG R\$ 59,60 R\$ 7,45	

PROMOÇÃO POR TEMPO INDETERMINADO SEM PRÉVIO AVISO

AV. AMAZONAS, 5385 - NOVA SUIÇA - 31 3334-7620 / RUA VER. ANTÔNIO ZANDONA, 88 - NOVA GAMELEIRA - 31 3386-4140

Olhando pra dentro...  
Enxergamos o lado de fora.

Ajude-nos a ajudar

A cada doação recebida de fraldas geriátricas, outra doação de brinquedos será feita pela Amvid.



## Natal solidário

Para concluir as ações sociais da Associação Mineira do Comércio Atacadista, Varejista e dos Beneficiadores do Vidro (AMVID) no ano de 2010, a entidade decidiu comemorar o Natal de forma diferente. Por isso, está lançando o **Natal Solidário Amvid**, campanha que irá beneficiar idosos e crianças de duas entidades de baixa renda de Belo Horizonte.

Para participar da campanha, os convidados, associados e apoiadores do Jantar de Confraternização Amvid poderão contribuir com 1 pacote de fraldas descartáveis geriátricas por participante. Para cada pacote de fralda doado, a Amvid vai presentear uma criança.

As doações poderão ser entregues até o dia 2 de dezembro de 2010, no jantar, para que a associação possa se programar para fazer a entrega dos donativos no dia 11 de dezembro, encerrando as atividades deste ano.

Quem quiser antecipar a doação, poderá enviá-la, aos cuidados de Alessandra Rodrigues, para a Avenida do Contorno, 2.090, sala 801, Floresta, Belo Horizonte, MG, CEP 30110-070, com os dados do doador.

A Amvid agradece, mais uma vez, a participação de todos!

## Profissionais disponíveis para contratação!

A Amvid, em parceria com a Prefeitura de Belo Horizonte, está qualificando por intermédio do Senai Paulo de Tarso, oitenta profissionais para o setor vidreiro. Para a melhor qualificação do público, serão realizadas quatro turmas com vinte participantes. Os alunos serão selecionados a partir de inscrição e entrevista realizada no Sine, prova de seleção e em dinâmica na sede da Amvid, garantindo profissionais mais adequados ao perfil procurado pelos gestores das vidraçarias.

Os vinte primeiros selecionados iniciarão o curso em 4 de outubro de 2010. Essa é a primeira turma a se formar com ênfase em instalação de vidros especiais. Além das 160 horas de qualificação básica já existentes, os alunos terão mais 40 horas de aula sobre instalação de vidros com dificuldade nível I: boxe de canto, fechamento e guarda-corpo simples.

### O CURSO

#### Quem pode se inscrever?

- (Pré-requisito: Ensino Fundamental completo)
- Pessoas com idade entre 20 e 40 anos
- Desempregados
- Moradores de Belo Horizonte

#### Benefícios para o aluno em curso

- Curso gratuito
- 2 Vales-transporte de R\$2,30 por dia
- Alimentação (lanche)
- Material didático

Para contratar os profissionais que ainda estão disponíveis para o mercado de trabalho, as empresas de vidro da Grande BH devem entrar em contato com a Amvid pelo telefone (31)2551-4447 ou pelo e-mail [amvid@amvid.com.br](mailto:amvid@amvid.com.br).

Os interessados em participar desse programa de qualificação e recolocação profissional devem procurar os postos do Sine de Belo Horizonte a partir de dezembro para participar da próxima seleção.

### PARA CONTRATAR OS PROFISSIONAIS

#### Quem pode contratar?

Preferencialmente, empresas associadas à Amvid

#### Como é o processo de contratação?

1. As empresas entram em contato com a Amvid pelo telefone (31)2551-4447
2. A Amvid informa o contato dos alunos disponíveis para a contratação
3. As vidraçarias entram em contato com os alunos e agendam entrevista nas empresas
4. Após a seleção da empresa, a Amvid informa ao Sine sobre a contratação
5. O Sine envia uma carta ao gestor da vidraçaria. Este, após preencher alguns dados, devolve-a ao Sine
6. A partir daqui a empresa segue o seu padrão de contratação habitual.

Completando **15** anos e impressionando cada vez mais!



Vidros Temperados



Vidros Laminados e Multilaminados



Vidros Duplos ou Insulados



Vidros Curvos

**bend glass**<sup>®</sup>  
INDÚSTRIA DE VIDROS CURVOS E LAMINADOS PLANOS

**lamina**  
**emper**  
3362-9787

Uma empresa do grupo Bendglass

Rua Desembargador Amorim, 88  
Cep 32215-330 - Contagem/MG  
Fone:(31) 3361-5599/(31) 3361-5588  
e-mail: [bendglass@bendglass.com.br](mailto:bendglass@bendglass.com.br)