



*Hoje em dia, gostar de mudanças,  
de tumulto e até de caos é um  
requisito para a sobrevivência,  
para não falar no sucesso*

Peters, T.J.

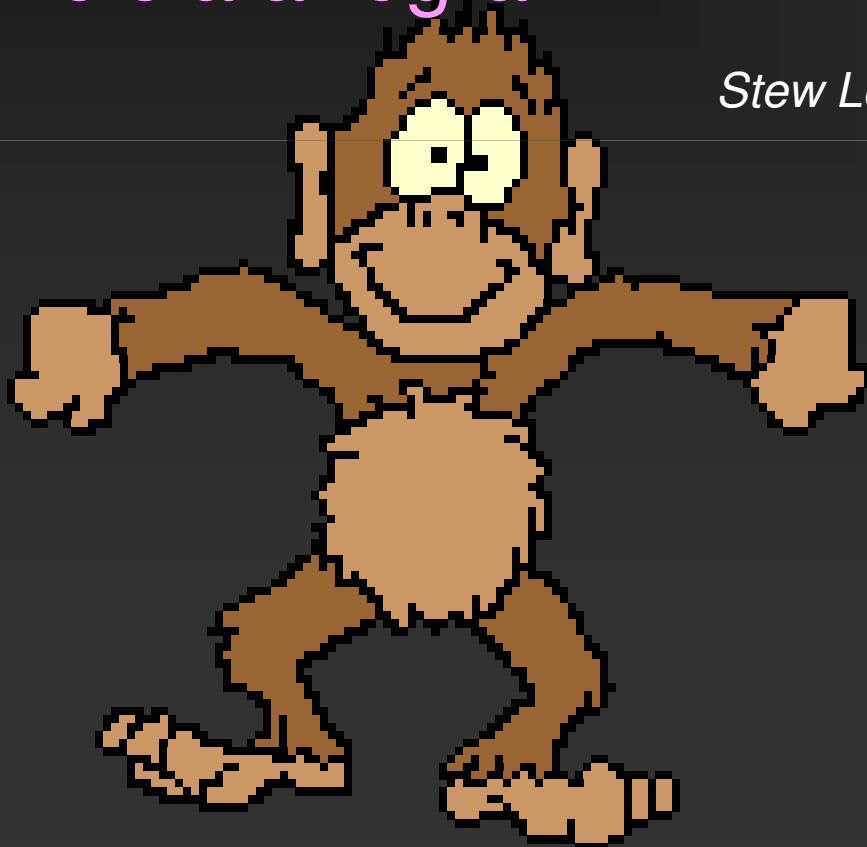


# REGRA GERAL PARA RELACIONAR-SE COM O CONSUMIDOR



1. O consumidor sempre tem razão
2. Se o consumidor alguma vez estiver errado, releia a regra n. 1

*Stew Lonard: operador de armazem de Laticínios*



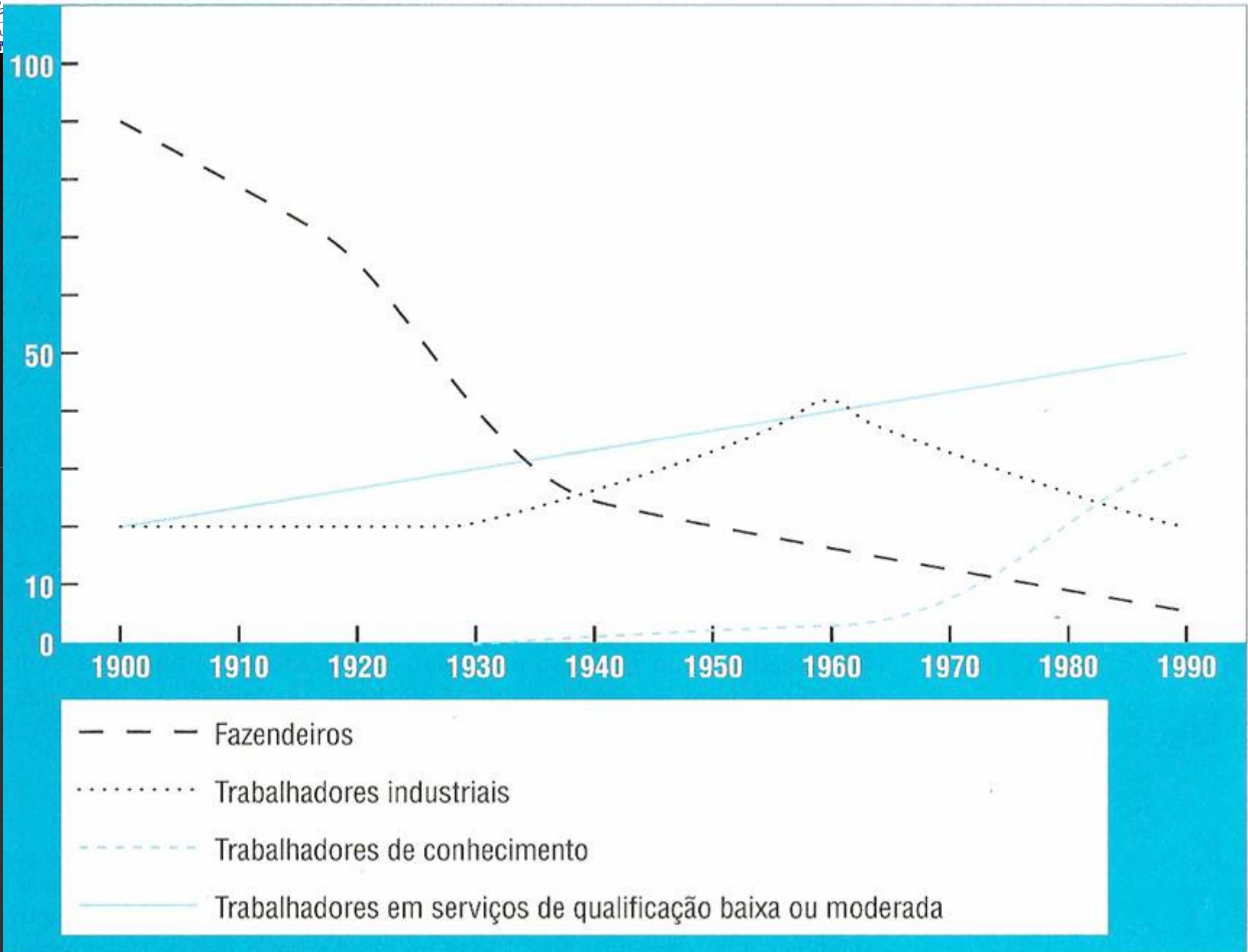
# A Economia em Transformação

<b>ECONOMIA</b>	<b>VELHA</b>	<b>NOVA</b>
Fronteiras	limitam competição	insignificante
Tecnologia (informação)	hierárquica, limitada	compartilhada
Emprego	trabalhadores industriais	serviços e conhecimento
População	homogênea	diversidade cultural
Empresa	alienada	responsabilidade social
Economia	grandes corporações	unidades pequenas, empreendedoras
Decisão de compra	empresas	clientes

<b>Fator</b>	<b>VELHA ORGANIZAÇÃO</b>	<b>NOVA ORGANIZAÇÃO</b>
<b>Competição</b>	<b>dentro do país</b>	<b>sem fronteiras</b>
<b>Empregos</b>	<b>estáveis</b>	<b>temporários</b>
<b>Mão-de-obra</b>	<b>mais homogênea</b>	<b>Mão-de-obra diversificada</b>
<b>Qualidade</b>	<b>reflexão tardia</b>	<b>obsessiva</b>
<b>Emprego</b>	<b>Segurança</b>	<b>redução drástica postos</b>
<b>Processos</b>	<b>se não quebrou, não conserte</b>	<b>Redesenhe</b>
<b>Risco</b>	<b>redução de risco</b>	<b>competências centrais</b>
<b>Hierarquia</b>	<b>eficiência e controle</b>	<b>flexibilidade</b>
<b>Jornada de trabalho</b>	<b>8hs</b>	<b>sem limite</b>
<b>Trabalho</b>	<b>cargos</b>	<b>tarefas</b>
<b>Pagamento</b>	<b>estável</b>	<b>flexível</b>
<b>Gerentes</b>	<b>toma decisões</b>	<b>orientam decisões</b>



## Mudança na Composição da Força de Trabalho nos Países Industrializados





# O QUE É GESTÃO DA QUALIDADE TOTAL?



1. Foco intenso no cliente

2. Preocupação pelo aprimoramento constante

3. Aprimoramento na qualidade de tudo o que a organização faz.

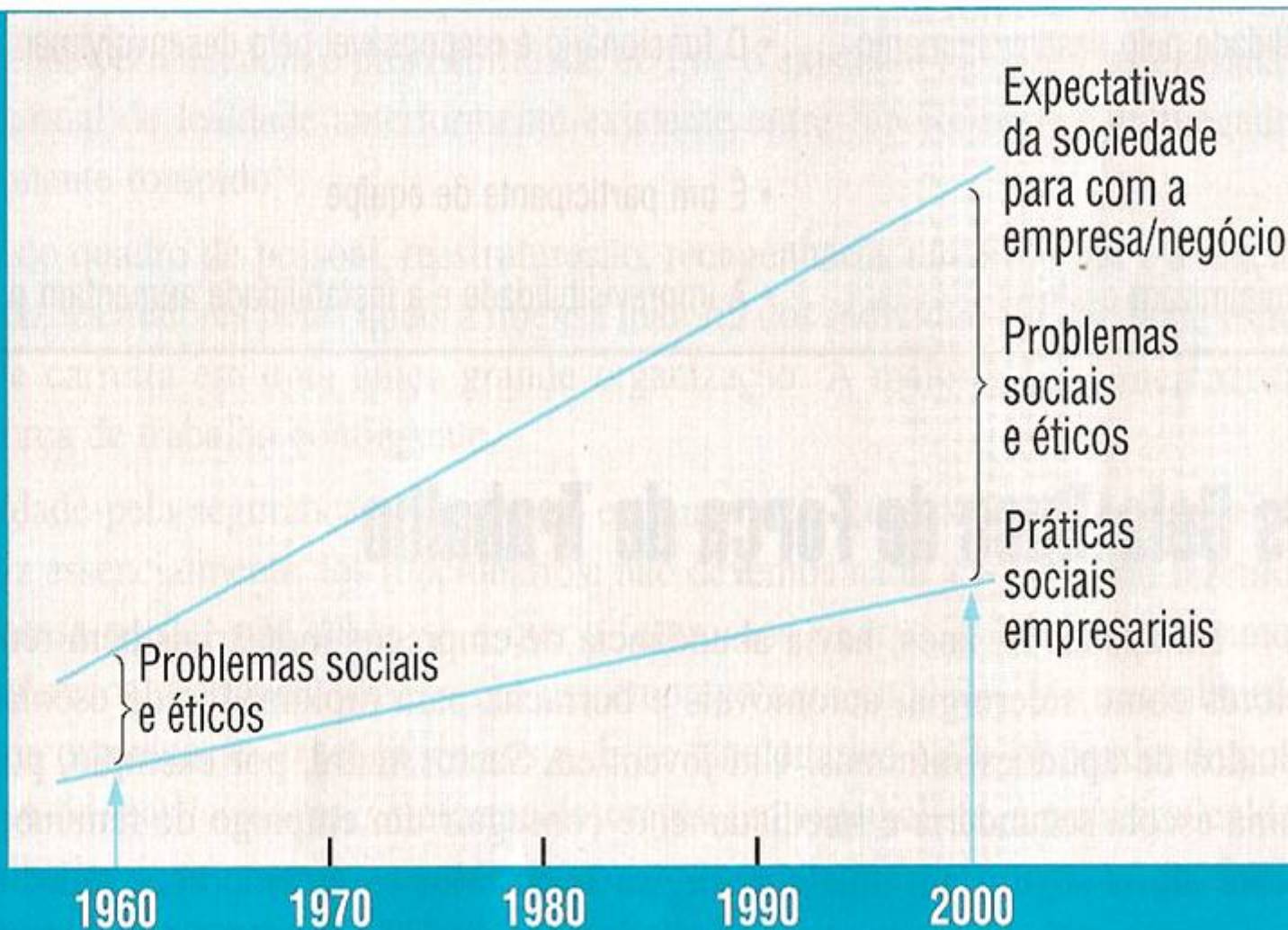
4. Mensuração precisa

5. Participação ativa dos funcionários



## QUADRO 1.5

## Crescimento das Expectativas Sociais



Fonte: A. B. Carroll. *Social Responsibility of Management*, 1984, p. 14. Reproduzido com permissão de Prentice Hall, Upper Saddle River, N. J.





# MUDANÇA NO PERFIL DO FUNCIONÁRIO



<b>Fator</b>	<b>O ANTIGO FUNCIONÁRIO</b>	<b>O NOVO FUNCIONÁRIO</b>
<b>Cargo</b>	qualificação baixa, remuneração alta	qualificação baixa mal pagos
<b>Segurança</b>	troca de lealdade	mínima
<b>Carreira</b>	organização	colaborador
<b>Realização</b>	realizador individual	membro de equipe
<b>Previsibilidade e estabilidade</b>	minimizam o stress	aumentam o stress



## QUADRO 1.7

## A Força de Trabalho Bimodal

Número de Trabalhadores

Baixa qualificação

Alta qualificação

\$7

\$20

Salário por Hora

