



Associados Sindilav buscam excelência em atendimento para seus clientes

Sindilav potencializa o conhecimento das lavanderias promovendo curso de excelência em atendimento.



Participantes do curso

Em agosto, Francisca Maria Bezerra da Silvana Bruzzi, associada do Sindilav e cinco vezes *Top Of Mind* de Lavanderias, compartilhou seus conhecimentos ministrando em nossa sede o curso Excelência em Atendimentos. No curso, Francisca relatou seus métodos de trabalho fornecendo dicas valiosas para auxiliar as lavanderias rumo ao sucesso.

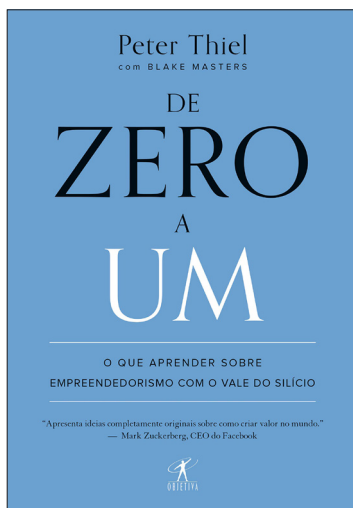
A receita para ser “Top of Mind” é alcançar a satisfação do cliente tornando-o fiel. O melhor resultado é o reconhecimento e fidelidade do cliente e não só o retorno financeiro, além de fazer muito bem à alma e ao coração receber um elogio.” - afirma Francisca”.

Os tópicos centrais abordados no curso foram intitulados pela palestrante de *“Os sete pecados e os dez mandamentos em atendimento ao cliente”*. Ter estes conhecimentos para o trato com o cliente pode levar a sua lavanderia ao sucesso!

“Técnica e relações humanas são de suma importância para o sucesso da categoria. A imagem das lavanderias mudou. Hoje são profissionalizadas e não mais vistas como uma tinturaria. O trabalho que o Sindilav tem feito ao longo do tempo, de promover constantemente o desenvolvimento de nosso negócio mudou muito a imagem das lavanderias para as pessoas.” - reforça Francisca.

Um ponto amplamente abordado no curso foi a busca por lavanderias na internet, cuja presença digital é indispensável. O uso constante das redes sociais como aliadas na divulgação é uma forma atualizada, de baixo custo e que deve ser aproveitada. Estimular o cliente a fazer uma avaliação de atendimento no google colabora para a imagem positiva de seu negócio. A tão rica e tradicional divulgação do boca a boca! Conversas e reforços de informações com a equipe, como por exemplo explicar a importância de um excelente atendimento, geram relacionamento com o cliente e o fidelizam.

Sindilav indica



DE ZERO A UM

AUTOR: Peter Thiel

EDITORA: Editora Objetiva

Escrito por Peter Thiel, um dos fundadores do PayPal, “**De zero a um**” é, sobretudo, um livro sobre inovação.

O autor acredita que uma das características mais importantes do ser humano é a inventividade. Assim, ele apresenta formas não convencionais de se pensar em construir um negócio único e inovador.

Segundo o autor, nosso progresso como humanidade pode se dar de duas formas: por meio do progresso horizontal, que significa copiar e melhorar o que já funciona, ou por meio do progresso vertical, esse mais difícil de se imaginar, que significa criar algo novo.

O autor afirma: “...o paradoxo de ensinar empreendedorismo é que tal fórmula necessariamente não pode existir. Cada inovação é original e única, nenhuma autoridade consegue prescrever em termos concretos como ser inovador.”

A obra tornou-se amplamente conhecida no universo das startups e do empreendedorismo como um todo. Vale a pena a leitura para ter uma visão estratégica dos negócios.

**CLIQUE AQUI E ADQUIRA A
VERSÃO IMPRESSA OU EM PDF**



Que tal compartilhar suas dicas de leituras? Envie sugestões por e-mail para sindilav@sindilav.com.br, com o assunto “**Indicação leituras Sindilav Notícias**”.



EDITORIAL

Sindilav e as conquistas para a sua lavanderia!

Caros leitores, estive este mês na 37ª edição do Congresso Nacional de Dirigentes Sindicais Comércio de Bens e Serviços e Turismo, em Brasília, evento no qual pude adquirir novos conhecimentos e boas trocas de experiências sobre o nosso mercado. Conhecimentos estes, que serão aplicados ativamente em nosso dia a dia.

Convido você a ler a matéria de nossa colaboradora e associada Francisca Bruzzi, que nos conta como conseguiu ser *Top of Mind* por cinco anos consecutivos. Com certeza uma expert em atendimento ao cliente.

O Sindilav continua com o propósito de desenvolver e defender interesses das empresas de lavanderias nas instâncias públicas e governamentais, inovando e construindo uma entidade engajada, atual e preparada para o futuro.

O volume dos serviços no Brasil subiu e chegou a níveis superiores aos da pré-pandemia, notícia que alegra os empreendedores brasileiros. Seguimos motivados e trabalhando em conjunto para a evolução da nossa categoria.

José Carlos Larocca
Presidente do Sindilav

Sindilav presente no 37º CNSE

Trocas de experiências objetiva melhorias para sua lavanderia.



José Carlos Larocca durante o 37º CNSE

Em agosto, o presidente José Carlos Larocca participou em nome do Sindilav, do Congresso Nacional de Dirigentes Sindicais Comércio de Bens e Serviços e Turismo, organizado pelo Sindicato do Comércio local com o apoio da Confederação Nacional do Comércio (CNC) em Brasília. O evento reuniu empresários de todo o Brasil, com intuito de discutir melhorias e avanços para o setor produtivo.

Nesta 37ª edição, foram abordados temas sobre a atual conjuntura e os caminhos para uma recuperação econômica sustentável. Foram também temas de debates: perspectivas para o pequeno e médio comércio, liderança empresarial, reforma trabalhista, segurança jurídica e Oficina de Negociação Coletiva.

Estiveram presentes mais de 1.000 participantes, sendo prestigiados por diversas autoridades, dentre elas: Ibaneis Rocha - governador do DF, Carlos Melles - presidente do Sebrae Nacional, Anderson Torres - ministro da Justiça e Segurança Pública, representantes do presidente do Senado, da Câmara dos Deputados e do ministro da Economia Paulo Guedes.

“É absolutamente importante participar desse evento, cujo painel informativo é muito grande, com palestras e oficinas sobre temas de grande interesse do setor. É uma verdadeira troca de

intensas experiências, possibilitando aos membros do Sindilav aprenderem coisas novas e compartilhar vivências. Trabalhamos intensamente para a melhoria do segmento objetivando o desenvolvimento e fortalecimento da categoria econômica. Estar presente nestes eventos reforça o compromisso com nossos associados.” pontua José Carlos Larocca, presidente do Sindilav.

Para o próximo ano foi escolhida a Cidade de Natal, que abrigará o 38º Congresso. O Sindilav já confirma a presença em benefício de sua lavanderia!

Fonte: Assessoria de Imprensa Sindilav



José Carlos Larocca acompanhado de Alexandre Garcia, Fernando Schuler e Ana Flor



Por que a falta de prevenção de acidentes de trabalho pode prejudicar o seu negócio?

Entenda os impactos de acidentes na sua lavanderia.

De acordo com a Organização Internacional do Trabalho e o Ministério Público do Trabalho, em 2021 o Brasil registrou um aumento de 30% de óbitos e Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT) em relação ao ano anterior, sendo que nos últimos dez anos foi registrado um total de 22,9 mil mortes e 6,2 milhões de CAT no mercado formal de trabalho do país. Outros efeitos como limitações para o trabalho, sequelas e incapacidade permanente acarretam às empresas efeitos extremamente relevantes.

Conheça agora os cinco principais impactos que acidentes trazem à sua lavanderia:

1. CUSTOS DIRETOS DA EMPRESA EM RAZÃO DO AFASTAMENTO

Quando o empregado se afasta pelo INSS, cabe ao empregador manter os depósitos de FGTS durante todo o período de auxílio-doença, sendo que no retorno há garantia de emprego por 12 (doze) meses contados do retorno previdenciário ou período maior se houver dispositivo em convenção coletiva.

O afastamento implica na sobrecarga dos demais integrantes da equipe ou na contratação de um outro profissional, além dos custos relativos ao auxílio ao acidentado com tratamento médico, remédios e deslocamentos.

2. AUMENTO DO FAP

De acordo com a legislação, o Fator Acidentário de Prevenção - FAP, é um índice atrelado ao Risco Ambiental do Trabalho - RAT, que compõe encargos patronais previdenciários.

A base de cálculo desse fator, que aumenta ou reduz o RAT, leva

em consideração a quantidade de acidentes de trabalho ocorridos dentro do ano, portanto, quanto mais acidentes, maior é o FAP e a empresa tem um custo maior no recolhimento à Previdência Social.

3. AÇÕES DE REGRESSO DA PREVIDÊNCIA SOCIAL CONTRA AS EMPRESAS

Quando há um acidente de trabalho que acarreta afastamento previdenciário, há também custos para o Estado. Em razão dos valores despendidos serem cada vez mais altos, atualmente, a Previdência Social vem repassando os custos suportados por essas ocorrências às empresas por meio de ações de regresso.

Com isso, os empregadores podem vir a ser obrigados a ressarcir os gastos decorrentes de afastamentos por acidentes de trabalho.

4. INDENIZAÇÕES PERANTE A JUSTIÇA DO TRABALHO

No caso de sequelas, dano estético ou limitações após o acidente, é comum o ingresso de ações perante a Justiça do Trabalho, no qual o empregado pleiteia por indenizações, muitas vezes de valores altíssimos, com o objetivo de reparação do prejuízo sofrido.

Se do acidente sobrevier uma perda de membro ou incapacidade permanente, os valores são ainda maiores, impactando em um montante por muitas vezes, impagável.

5. PROCESSOS FISCALIZATÓRIOS PERANTE O MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO E MINISTÉRIO DO TRABALHO

Os órgãos de fiscalização vêm sendo nos últimos anos cada vez mais atuantes nas questões relativas à segurança do trabalho, principalmente quando verificam casos frequentes de acidentes dentro das dependências da empresa.

Caso a empresa esteja em desacordo com as normas, há o risco de aplicação de multas altíssimas, sendo comum ultrapassarem cem mil reais. Pode também ocorrer interdição/lacração da empresa até que os devidos ajustes de segurança sejam realizados, prejuízo incalculável à empresa por ter que paralisar suas atividades até a regularização das falhas constatadas.

Os associados premium do Sindilav têm assessoria jurídica gratuita! Os melhores profissionais do mercado ajudam a sua lavanderia a prevenir e resolver conflitos! Entre em contato hoje mesmo pelo WhatsApp: (11) 98642-4133

Fonte:

Dra. Debora Mackevicius Picchetti - Duarte e Tonetti Advogados

Bem-Estar Social é foco na Convenção Coletiva de Trabalho

Empregados e empregadores beneficiam-se com a nova cláusula.

Novas regras do benefício social foram incluídas e firmadas com o Sintralav nesta última CCT com vigência de 01º de abril de 2022 a 31 de março de 2023, refere-se da Cláusula Vigésima Sexta - Bem-Estar Social.

Fica estabelecida a obrigatoriedade de cumprimento do benefício Bem-Estar Social, garantindo melhores condições à categoria e concedendo vantagens e segurança aos trabalhadores e empregadores.

Estabeleceu-se melhores benefícios na contratação do plano bronze em assistência e nas coberturas secundárias para os trabalhadores, bem como benefícios em assistência e coberturas secundárias para as empresas.

As regras trazem facilidades às lavanderias. Todas ganharão acesso ao Portal do Cliente, onde será possível fazer movimen-

tações de empregados, consultar segunda via de boletos, extrato de vidas ativas e certificados, assim como demais informações do benefício.

O empregador deverá ler e dar seu aceite ao Termo de Adesão disponível no Portal do Cliente. Maiores informações estarão disponíveis no portal. Leia na íntegra as novas regras baixando o arquivo em pdf no link: <https://sindilav.com.br/convencao-coletiva/>

Ressaltamos a importância do trabalho desenvolvido pela Comissão Patronal de Negociação Coletiva do Sindilav, que visa constantemente negociar condições que estejam mais adaptadas às necessidades do mercado.

Fonte: **Sindilav**



Primeiros socorros são essenciais para a segurança dos colaboradores

Sindilav ofereceu este importante curso em agosto.

O Sindilav, em parceria com a Asserel, realizou no dia 03 de agosto, o curso de Primeiros Socorros para suporte aos seus associados.

Mesmo o empresário providenciando todas as medidas de saúde e segurança, não há meios de garantir chance zero de acidentes em um ambiente com maquinários e equipamentos das lavanderias.

Proporcionar conhecimento em segurança aos colaboradores para procederem de forma assertiva em caso de acidentes ou emergências de saúde no trabalho pode ser fundamental para salvar uma vida.

Cursos essenciais como este são um investimento para o seu negócio pois contribuem para manter o local de trabalho seguro, resguardando seus colaboradores. E o melhor, são gratuitos para todas as lavanderias associadas ao Sindilav!



Fique por dentro da Agenda Sindilav de Cursos e Eventos! Acesse o link: <https://sindilav.com.br/agenda>. Os eventos do Sindilav, preparados ao longo do ano, envolvem uma rede especializada de profissionais parceiros que preparam o melhor conteúdo para os associados não perderem assuntos que impactam diretamente a sua tomada de decisão.

Qual lavanderia não quer alcançar seus objetivos propostos?

Sindilav promove treinamento para líderes tornarem-se gestores de mudanças e resultados!

Para potencializar a evolução da equipe das lavanderias filia-das, o Sindilav realizou no dia 05 de julho, o treinamento para supervisores de lavanderia com o tema "Liderança da equipe de trabalho" discutindo o papel dos líderes dentro das lavanderias.

É de suma importância ter em sua lavanderia uma equipe que colabore diretamente na cultura organizacional para o alcance dos objetivos em busca de resultados. Ampliar conhecimento sobre assuntos de gestão de pessoas é indispensável para o sucesso de sua lavanderia e está diretamente relacionado à capacidade de atuação do líder.

Uma equipe atenta e motivada estará constantemente ao seu lado em busca de realizações. Mantenha os líderes de sua lavanderia conectados aos movimentos do mercado proporcionando a eles atualizações constantes, como este treinamento exclusivo.

Sua lavanderia precisa de uma assessoria em treinamentos específicos? Saiba como o Sindilav pode ajudar você através do e-mail: sindilav@sindilav.com.br ou pelo telefone/whatsapp (11) 98642.4133

Invista em segurança nos meios de pagamentos digitais

Preserve a boa experiência do seu negócio para o seu cliente.

A pandemia da Covid-19 não somente acelerou o processo de digitalização dos negócios, mas também os meios de pagamento. O comportamento do consumidor mudou nos últimos anos diante das novas tecnologias. Com o smartphone em mãos, os consumidores pesquisam, compram e realizam pagamentos, sem a necessidade de usar dinheiro em espécie, buscando sempre a melhor experiência de compra. De acordo com dados do Banco Central do Brasil, R\$40 bilhões de reais em cédulas deixaram de circular no Brasil em 2021, uma queda de 10,5% em comparação com 2020.

Além dos cartões de crédito e débito, outros meios de pagamentos vêm sendo amplamente utilizados pela população, tais como: pagamentos por aproximação, pagamentos via QR Code, PIX, PIX Saque e PIX Troco, boleto com código de barras e QR Code PIX, links de pagamentos e WhatsApp Pay. As novidades nos meios de pagamento digitais vêm sendo criadas com base na experiência do usuário, facilitando a vida de empresas e consumidores na hora de realizarem suas compras.

Por outro lado, assim como novas tecnologias facilitam a vida das pessoas e empresas, elas também oferecem oportunidades para fraudadores, que estão sempre em busca de maneiras mais sofisticadas e criativas para cometerem seus crimes, como por exemplo o PIX, que permite transferências de valores entre contas de forma instantânea, 24 horas por dia, sete dias por semana.

Entenda as particularidades dos meios de pagamentos digitais e aplique-os na sua lavanderia:

1. Mantenha o seu negócio protegido. É importante conscientizar os clientes sobre o uso de seus dados próprios. É preciso evitar que os golpistas tenham acesso a essas informações, que posteriormente podem ser usadas como base para atacar empresas. Os golpistas vêm criando páginas fakes de empresas em redes sociais com o objetivo de captar dados dos usuários com a justificativa para participação de promoções ou reserva de locais. Daí a importância de as empresas

fazerem um acompanhamento constante do que vem sendo divulgado em redes sociais para inibir essas ações criminosas, orientando seus consumidores.

2. Combater a fraude no ambiente empresarial pode parecer complexo e até mesmo caro. Por outro lado, o empreendedor tem que considerar que a fraude é muito mais prejudicial para as finanças do negócio do que pagar por um serviço que possa combatê-la. O mercado conta com empresas especializadas em combate a fraudes que são altamente capazes de oferecer soluções simples por um preço compatível com diferentes portes e momentos das empresas, podendo, inclusive, apoiá-las em toda a cadeia de digitalização de pagamentos.
3. Adote um sistema de gestão de risco que ofereça segurança, agilidade e foco na performance, pois de nada adianta ter um ambiente seguro se isso significar muita fricção para o cliente, dificultando a conclusão de uma transação. Assim, é fundamental que o estabelecimento tenha um bom processo, capturando dados importantes do comprador. No momento do checkout é possível coletar dados precisos para uma checagem de fraude, permitindo que sua ferramenta antifraude realize seu trabalho da maneira mais assertiva possível. Trabalhe com um amplo banco de dados - ou com um parceiro que o tenha - para cruzar informações capazes de determinar padrões suspeitos e apoiá-lo na tomada de decisão.

O consumidor tem se adaptado ao novo ambiente de negócios com a integração dos canais offline e online. Os pagamentos digitais exercem um papel fundamental para melhorar a experiência de compra do consumidor, inclusive estimulando a recorrência. Muitas novidades estão para vir e se consolidar no mercado, como o metaverso e as criptomoedas. Conhecer as inovações do mercado é fundamental para que a empresa se mantenha competitiva no mercado.

Portanto, invista em segurança em seus meios de pagamentos digitais e preserve a experiência de compra para o seu consumidor, a maior riqueza do seu negócio!

Fonte:
Assessoria Técnica FecomercioSP



Serviços crescem 0,7% em junho e superam projeções, aponta IBGE

Mercado surpreende-se com a alta!

O volume de serviços no Brasil alcançou em junho patamar 7,5% superior ao da pré-pandemia. Na comparação com junho de 2021, o indicador teve alta de 6,3%.

Quatro das cinco atividades acompanhadas pela pesquisa tiveram alta na passagem entre maio e junho. Os destaques vieram de transportes, serviços auxiliares aos transportes e correio (0,6%) e serviços profissionais, administrativos e complementares (0,7%), ambos com a segunda alta seguida. As demais altas vieram de outros serviços (0,8%) e de serviços prestados às famílias (0,6%).

Os serviços cresceram em dez dos 27 estados brasileiros e registraram taxas positivas, com destaque para Rio de Janeiro (2,4%), seguido por Paraná (2,5%), Rio Grande do Sul (2,1%) e São Paulo (0,2%).

O Sindilav representa mais de cinco mil lavanderias no Estado de SP. Conheça agora os benefícios de ser um associado Sindilav! Acesse o link: <https://sindilav.com.br/vantagens/>

Fonte: Site Agência IBGE Notícias



Expediente

Boletim Informativo do Sindilav

Rua Pais de Araújo, 29 – 11º andar – cj. 111 a 113 – Cep 04531-090 – São Paulo – SP – Tel./Fax: (11) 3078 8466
www.sindilav.com.br – e-mail: sindilav@sindilav.com.br

DIRETORIA EXECUTIVA

Presidente: José Carlos Larocca
Vice-presidente: Antonio Carlos Penha Affonso
Assessor da Diretoria: Marco Antonio Pires Fernandes

Redação: **Susane V. Almeida**

Periodicidade: **Bimestral**

Projeto gráfico:
Occa branding & design
www.occa.com.br