

## “EMPREENDEDOR - Fazendo a diferença”, de Michael F. Gerber, editora Fundamento, 2004

- Antes de iniciar sua empresa, faça as perguntas: Como quero que minha vida seja no dia-a-dia? O que especificamente eu gostaria de aprender durante minha vida? Quanto em dinheiro será preciso para fazer as coisas que eu gostaria de fazer? Quantos compradores em potencial há onde decidiu abrir a empresa? Como é a concorrência? Qual o preço das coisas e como elas são vendidas? Analise as necessidades para melhor entendimento
- Que cores usar? Que formas? Que palavras? O que precisa ser feito?
- Quem são os clientes? Qual o perfil?
- Você precisa se tornar um estudante da arte e da ciência do negócio
- O que nossa empresa deve ser na mente de nossos clientes, de modo que eles nos escolham em vez de qualquer outro
- É o que o seu cliente quer que interessa, diferente daquilo que você acha que ele quer
- Somente quando o Manual de Operações está completo é que procura por um vendedor
- Sem organograma, a confusão, a discórdia e o conflito se tornam constantes
- Observe a saúde do seu negócio pelo fluxo dos números
- Todas as tarefas documentadas em Manuais de Operações
- O protótipo coloca as ideias em teste no mundo real
- A criação do protótipo é um processo contínuo
- Modelo Empreendedor preenche as necessidades visíveis de um segmento específico de clientes de um modo inovador

- Inventar algo que satisfaça uma necessidade do mercado que nunca foi satisfeita
- Todo o processo pelo qual a empresa faz negócios é um mecanismo para encontrar e manter clientes
- A maioria dos proprietários de empresas detesta fazer a contabilidade
- Criar um novo e excitante negócio que possa me dar tudo o que eu quero, que não exija que eu esteja presente o tempo todo, que tenha o potencial de ser incrivelmente único, sobre o qual as pessoas vão falar por muito tempo após terem experimentado seus produtos e serviços pela primeira vez e, como resultado dessa agradável experiência, voltarão novamente porque reconhecem algo especial
- Franquia: a novidade mais importante nos negócios
- É impossível produzir resultados uniformes em um negócio que depende de pessoas extraordinárias
- Como fazer que meu negócio funcione sem mim
- Como sistematizar meu negócio para ser duplicado 5.000 vezes funcionando tão quanto a primeira
- Buscar evolução, inovação, quantificação, orquestração
- A criatividade pensa em novas coisas, a inovação faz coisas novas
- Em vez de perguntar “olá, posso ajudar”, tente “Olá, você já esteve aqui antes?”
- Vendas aumentam se vendedor usar terno azul marinho, camisa branca, gravata com detalhes em vermelho, sapatos pretos
- Da próxima vez que quiser que alguém faça algo, toque-o levemente no braço, enquanto faz o pedido
- Em uma empresa inovadora, todos crescem
- Sozinha, a inovação não leva a lugar algum

- Como saber se a inovação funcionou? Números relacionados ao impacto produzido
- O aspecto triste é que a Quantificação não está sendo feita na maioria das empresas
- Quantifique tudo relacionado à sua empresa, tudo mesmo
- Observe a saúde do seu negócio pelo fluxo dos números
- Sem números não há modo de saber onde você está e, muito menos, para onde você está indo
- Encontre algo que funcione melhor do que antes
- Descubra como aumentar o SIM de seus clientes, funcionários, fornecedores e credores
- A não ser que seu cliente obtenha sempre tudo o que quer, ele irá a outro lugar para conseguir
- Inovação, Quantificação e Orquestração são a espinha dorsal de qualquer empresa
- Encarar sua empresa como se fosse um protótipo para outras 5.000 exatamente iguais a ela
- Programa de Desenvolvimento da Empresa, veículo pelo qual você pode criar seu protótipo de franquia: objetivo primário, estratégico, estratégia organizacional, administração, pessoal, marketing, sistemas
- Diferença entre pessoas: viver intensamente e apenas existir
- Assinar a ficha de verificação e não ter cumprido as tarefas gera demissão instantânea
- Como posso fazer com que minha equipe faça o que eu quero? Você terá de criar um ambiente no qual fazer seja mais importante para sua equipe do que não fazer
- O trabalho que fazemos é um reflexo de quem somos
- O trabalho é somente uma ideia, até que alguém o realize

- A maioria que abre empresa não tem um modelo de empresa que funciona, mas um modelo de trabalho, uma perspectiva de técnico, que difere da perspectiva empreendedora (que tem uma visão integrada do mundo)
- Quando um negócio cresce, excede a habilidade do dono em controlá-lo: tocar, sentir, ver o que precisa ser feito e inspecionar o andamento do trabalho pessoalmente
- O crescimento traz novas responsabilidades, necessidade de outras habilidades, capital extra para reagir à demanda adicional
- Empresa sem administrador para organizar e sem técnico para por para funcionar está fadada a ter morte precoce
- Se você se recusar a mudar, seus negócios nunca poderão oferecer-lhe o que você deseja
- Se você foi acometido com o surto empreendedor, a partir desse dia a sua vida nunca mais foi a mesma
- Meus amigos disseram que eu seria louca se não abrisse essa loja, o que é pior: acreditei neles!
- A personalidade empreendedora transforma a situação mais trivial em uma oportunidade excepcional
- A visão do empreendedor e o pragmatismo do administrador cria a síntese da qual todos os grandes trabalhos nascem
- A pessoa errada está no comando: o técnico está na chefia
- A sua vida depende do equilíbrio entre administrador, empreendedor e técnico
- Como eu poderia fazer de forma diferente?
- Em um negócio, seus clientes estão comprando sua capacidade de dar a eles o que eles querem
- Decidiu abrir uma empresa? Inconscientemente escolheu jogar um jogo maior do que qualquer outro que tenha jogado antes

- Descobrir um segredo que você vem escondendo: você não sabe o que está fazendo
- 400.000 negócios fecham as portas todos os anos nos Estados Unidos
- A verdadeira questão é quanto um negócio pode ser grande
- Comida servida em 60 segundos, batatas fritas em 7 minutos, hambúrgueres em 10m: disciplina, padronização, ordem, limpeza, atenção meticulosa a detalhes aparentemente triviais
- Regras de franquia: modelo fornece vantagens reais, operado por pessoas com o mínimo de conhecimento profissional, ordem impecável, manuais de operações, serviço previsível e uniforme, tudo padronizado
- O objetivo do seu negócio é servir a sua vida
- Ao perceber que não é a mercadoria que demanda a inovação, mas o processo pelo qual é vendida, o franqueado direciona sua energia inovadora para o modo pelo qual a empresa faz negócios
- O que eu mais valorizo? Que tipo de vida eu quero? Seu objetivo primário é a resposta para todas estas perguntas
- Sem uma imagem clara de como deseja que sua vida seja, como é que você pode começar a vivê-la? Como medir seu progresso?
- Na ausência de padrões, sua vida irá seguir sem rumo, sem objetivo, sem significado
- Sua empresa é um meio para melhorar sua vida, em vez de sugar a vida que você tem
- Qual a dimensão da sua visão?
- A *Revlon* fabrica cosméticos mas vende esperança
- Com que sensação seu cliente deixará sua loja?
- As pessoas compram sensações
- O desenvolvimento organizacional refletido no Organograma pode ter um impacto mais profundo em uma empresa pequena

- A maioria das empresas se organiza por personalidade, e o resultado é o caos
- Se todos estão fazendo tudo, então quem é responsável por alguma coisa?
- Quem é responsável pela produção de resultados?
- Manuais de operações definem o trabalho feito por sua equipe
- As pessoas têm uma capacidade infalível de esquecer tudo aquilo que iniciam e de se distrair com futilidades
- O que a maioria das pessoas precisa é de um lugar onde haja uma comunidade com finalidade, ordem e sentido, um lugar onde o ser humano seja requisito, mas onde agir com humanidade seja essencial, um lugar onde o pensamento em geral desorganizado que permeia nossa cultura se torne organizado e claramente dirigido a um resultado que valha a pena, um lugar onde disciplina e vontade sejam apreciados por aquilo que são: a espinha dorsal das atividades, de ser o que você é intencionalmente e, não acidentalmente
- Processo de recrutamento: apresentação planejada, comunicando a ideia, reunião individual, para discutir reação e sentimentos à ideia, notificação por telefone, notificação aos que não passaram, agradecendo pelo interesse
- Primeiro dia de treinamento: resumo do sistema pelo qual toda empresa faz a ideia se tornar realidade, conhecer instalações, sistemas em prática, interdependência, respostas de forma clara e completa, Manual de Operações, Uniforme
- Liderar a empresa na direção que pretende que ela siga: significa que você precisa definir o padrão, sistematizar
- Como fazemos, como recrutamos, contratamos, treinamos, administramos, alteramos > Manual de Operações
- Encontrar clientes e novas maneiras de oferecer

- Como posicionar seu protótipo na mente do consumidor
- A investigação, a solicitação ativa de informações específicas
- Inovação, Quantificação, Orquestração
- Você deve levar o *marketing* mais a sério do que uma grande empresa
- Fazer a promessa que nenhum concorrente ousou fazer
- Sistema de vendas: interação orquestrada entre você e seu cliente
- O processo de venda: apresentação da reunião, análise de necessidades, apresentação de soluções
- Gostaria de mostrar modos que minha firma desenvolveu para ajudar a controlar o dinheiro em sua empresa
- Porque criamos nossa empresa: encontramos pessoas frustradas por pagarem taxa de juros maior que devem, banco que parece não se preocupar com o que é melhor para o cliente
- É por isso que buscamos tratamento preferencial na área financeira, sob medida para cada um de nossos clientes
- Sistema de informações: Quantas ligações feitas? com quantos clientes conseguimos falar? Quantas reuniões marcadas, confirmadas, aconteceram? Apresentações de análise de necessidades marcadas, confirmadas, concluídas
- Pensar em sua empresa como um sistema totalmente integrado
- Listas de verificação
- Como alguém chega a um ponto da vida ansioso, com vontade
- O conforto assume o controle quando estamos menos preparados, nos torna a todos covardes
- O caos está dentro de mim e em você
- Podemos somente mudar nossas vidas, estudar o mundo e como estamos nele

- Quando você ouve algo, você vai se esquecer. Quando você vê algo, você vai se lembrar. Mas, só quando tiver feito alguma coisa, você vai empreendê-la