



“Construtores de Cérebros para Negócios”

“4B - Brain Builders for Business”

Consultoria e Treinamento

Custos Ocultos



Marcelo Sant'Anna

santanna@evolcomm.com

(012) 9149-3047



O que são custos ocultos?

- São custos que quase nenhum empresário ou executivo percebem em seu dia-a-dia mas que minam a lucratividade das empresas.
- E essa lista de custos ocultos aumenta todos os dias com as novas tecnologias e o foco sempre econômico-financeiro das empresas.
- O próprio modelo de administração por objetivos resulta num aumento desses custos e a única solução é ter uma administração voltada para necessidades...





Custos Ocultos

- Podem ser de quatro naturezas empresariais:
 - Pessoal
 - Principalmente pela falta de capacitação e treinamento
 - Liderança
 - Falta de criar motivação no time e vontade de vencer
 - Processos
 - Excesso de controles e falta de visão de futuro
 - Tecnologia
 - Uso pífio das ferramentas e incapacidade inovadora





Custos de Pessoal

1. Desarmonia
 2. Clima pesado
 3. Boicotes
 4. Resistências
 5. Arrogância
 6. Crítica Destrutiva
 7. Falta de Objetivos
 8. Pouco Profissionalismo
 9. Status de todo jeito
 10. Falta de Humildade
 11. Perfeccionismo
1. Falta de vontade
 2. Despreparo
 3. Fofocas
 4. Brincadeiras
 5. Foco no salário
 6. Medo
 7. Parcialidade
 8. Egoísmo
 9. Egocentrismo
 10. Síndrome da Perseguição





Custos de Liderança

1. Protecionismo
2. Nepotismo
3. Objetivos Incomuns
4. Brigas
5. Prepotência
6. Ausência
7. Pouco retorno
8. Sem acompanhamento
9. Sem funções claras
10. Chefia burocrática

1. Erros excessivos
2. Comando pela força
3. Indocilidade
4. Ser servido sempre
5. Falta de priorização
6. Tudo Urgente
7. Monólogo x Diálogo
8. Muitos chefes
9. Desconfiança
10. Despreparo
11. Conformismo





Custos de Processos

1. Controles Excessivos
2. Acomodação
3. Persistência no erro
4. Má Comunicação
5. Qualidade 100%
6. Inflexibilidade
7. Muito informação
8. Isolamento
9. Falta de Respostas
10. Má Distribuição

1. Tarefas Inacabadas
2. Sistemas Obsoletos
3. Retrabalho
4. Duplicidade
5. Burocracia
6. Velocidade baixa
7. Níveis de decisão
8. Estoques altos
9. Vendas lentas
10. Compras lerdas





Custos de Tecnologia

1. Mal uso de emails
2. Excesso de sistemas
3. Falta de treinamento
4. Má adequação
5. Sem planejamento
6. Sem reciclagem
7. Sem conceituação
8. Sempre para dentro
9. Isolada do cliente
10. Isolada dos parceiros
11. Isolada de terceiros

1. Longos telefonemas
2. Manutenção excessiva
3. Obsolescência
4. Sem Padrão
5. Isolamento de sistemas
6. Customizados demais
7. Abertos demais
8. Travados demais
9. Lentos demais
10. Terceirizados demais





4B – “Construtores de Cérebros para Negócios”

■ Consultoria e Treinamento

- **Vendas**
- **Atendimento**
- **Controle de Custos**
- **Administração e Finanças**
- **Marketing e Comunicação**
- **Coaching de Empresários**
- **Coaching de Executivos**

■ *Marcelo Sant’Anna - MSc*

- *Consultor de Vendas, Atendimento e Coaching*

■ *Sandra Campos*

- *Consultora de Controle de Custos, Administração e Financeiro*

■ *Mauro Bicalho - PhD*

- *Consultor de Marketing e Comunicação*





4B – Construtores de Cérebros

www.evolcomm.com

BLOG: <http://4bsantanna.blogspot.com>

TWIT: <http://www.twitter.com/4bsantanna>

Marcelo Sant'Anna

Tel.: (012) 3653-6836

Cel.: (012) 9149-3047

Sandra Regina de Campos

Tel.: (012) 3655-2470

Cel.: (012) 9119-1631