

CRC/SC 6060/O-0

ESTA EMPRESA É ASSOCIADA AO

SESCON
GRANDE FLORIANÓPOLIS
Rua Felipe Schmidt, 309 - 9º Andar
Edifício Das Vistas
Centro - Florianópolis - SC
Fone/Fax: (48) 3222-1409
sesccon@sescfloripa.org.br
www.sescfloripa.org.br

Contab
Customer Prime

Customer Prime

Fone: (48) 3348-0406

NOVEMBRO/2008

Missão

Conservar os princípios éticos e os valores morais, inovar e ampliar os recursos físicos e tecnológicos, promover o pleno desenvolvimento do exercício profissional da contabilidade, bem como solidificar as relações e assegurar a fidelidade dos clientes.

Contab Customer Prime

Av. Ivo Silveira, 2878 - Capoeiras - CEP: 88085-002 - Florianópolis / SC
Fone/Fax: (48) 3348-0406 / 3244-9479 / 3244-9553 - email: contab@contabsc.com.br

QUAL O NÍVEL DAS SUAS DECISÕES?

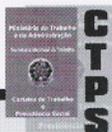
- **Analisando seu comportamento “estratégico”:**
 - **Quantas tarefas você começou e terminou?**
 - **Do que você fez, outros poderiam ter feito?**
 - **Quanto tempo você esteve com sua equipe?**
 - **Quanto tempo você esteve com seus clientes?**
 - **Quanto tempo você teve para organizar tudo isso?**



Destaques do Mês

- DÉCIMO TERCEIRO SALÁRIO.
- VEJA COMO EMITIR OS DOCUMENTOS FISCAIS REFERENTE A BRINDES.
- CONFAZ APROVA ISENÇÃO DE ICMS PARA PRODUTOS RELACIONADOS A COPA DE 2014.
- CONCEITO DE RECEITA BRUTA PARA AGÊNCIA DE TURISMO.
- EMPRESAS SERÃO OBRIGADAS A ADOTAR A ESCRITURAÇÃO FISCAL DIGITAL.
- O QUE JAMAIS PODE FALTAR A UM VENDEDOR.

PESSOAL



DÉCIMO TERCEIRO SALÁRIO

Pagamento

Confira como o Décimo Terceiro Salário deve ser apurado e pago.

A Gratificação de Natal ou 13º Salário foi instituído com o objetivo de proporcionar aos empregados a comemoração das festas natalinas com mais fartura e ao comércio e à indústria melhorar as vendas de final de ano, gerando, conseqüentemente, maior arrecadação de tributos.

A remuneração será paga aos empregados regidos pela CLT – Consolidação das Leis do Trabalho, aos trabalhadores rurais, trabalhadores avulsos e aos empregados domésticos.

1. VALOR DO 13º SALÁRIO

A Gratificação de Natal corresponde a 1/12 da remuneração integral devida ao empregado em dezembro, por mês de serviço do ano correspondente, sendo a fração igual ou superior a 15 dias de trabalho considerada como mês integral.

1.1. Descontos das Faltas

No cálculo do 13º Salário somente poderão ser deduzidas as faltas não justificadas.

A fração igual ou superior a 15 dias de serviço é considerada como mês integral, para efeito de pagamento do 13º salário. Assim, o empregado somente perde o direito à parcela daquela gratificação quando o número de dias trabalhados, no respectivo mês, for inferior a 15 dias.

1.1.2. Acidente do Trabalho e Auxílio-Doença

A CLT estabelece que, em caso de acidente do trabalho ou auxílio-doença, o empregado é considerado em licença não remunerada durante o prazo do respectivo benefício.

O Tribunal Superior do Trabalho (TST), entretanto, através da Súmula 46, decidiu que as faltas ou ausências decorrentes de acidente do trabalho não são consideradas para os efeitos de cálculo da gratificação natalina. Assim, considerando as disposições legais vigentes e a jurisprudência dominante do TST, para o cálculo daquela gratificação, no caso de afastamento por doença ou acidente do trabalho, devem ser observados os seguintes critérios:

a) acidente do trabalho – cômputo dos meses e fração igual ou superior a 15 dias efetivamente trabalhados, incluído todo o período de licença relativo à percepção do benefício previdenciário;

b) auxílio-doença – cômputo dos meses e fração igual ou superior a 15 dias efetivamente trabalhados, incluídos os primeiros 15 dias de licença, cuja remuneração correspondente é de responsabilidade do empregador. O período referente ao benefício pago pela Previdência Social não é computado.

1.1.3. Serviço Militar

O período em que o empregado permanece afastado do trabalho para prestação do serviço militar não é computado para efeito do 13º Salário.

Assim, somente os períodos trabalhados antes e depois do afastamento é que serão considerados como tempo de serviço na determinação da Gratificação de Natal.

1.2. ADICIONAIS

Quando o empregado receber, além do salário estabelecido no contrato de trabalho, parcelas adicionais, estas devem ser incluídas na base de cálculo do 13º Salário pelo seu total ou pela média, quando variáveis. Caracterizam-se como adicionais, dentre outras, as remunerações de horas extras, adicional noturno, insalubridade, periculosidade e repouso semanal.

A parcela adicional deve ser considerada na base de

cálculo mesmo que, no momento do pagamento do 13º Salário, o empregado não a esteja percebendo. Isto porque a integração ou não do adicional deve levar em conta a habitualidade com que o mesmo foi pago durante o ano.

Em se tratando de horas extras, a média deve ser realizada pela quantidade de horas prestadas no ano, aplicando-se o valor do salário-hora da época do pagamento do 13º salário.

1.3. UTILIDADE

Quando a remuneração do empregado for paga em dinheiro e parte em utilidades, tais como habitação, alimentação, o valor atribuído às utilidades deve ser computado para determinação da base de cálculo do 13º Salário.

2. PAGAMENTO DA PRIMEIRA PARCELA

Entre os meses de FEVEREIRO e NOVEMBRO de cada ano, o empregador deve pagar de uma só vez, como adiantamento da Gratificação de Natal, metade do salário recebido pelo respectivo empregado no mês anterior. Entretanto, o empregador não está obrigado a pagar a 1ª parcela no mesmo mês a todos os seus empregados, podendo pagá-la em meses diversos, desde que até 30 de novembro do respectivo ano.

3. PAGAMENTO NAS FÉRIAS

O pagamento da 1ª parcela do 13º Salário pode ser efetuado por ocasião das férias do empregado. Para isso, o empregado deve fazer a respectiva solicitação à empresa, durante o mês de janeiro do ano correspondente. Nas férias gozadas no mês de janeiro, ainda que requerida pelo empregado, o empregador não está obrigado ao pagamento da 1ª parcela do 13º Salário.

A obrigatoriedade do pagamento da 1ª parcela será em relação às férias concedidas a partir do mês de fevereiro, desde que requerida no prazo previsto.

Relativamente às férias gozadas em fevereiro, alertamos que a antecipação da parcela deve ser atendida mesmo que a remuneração das férias seja paga no mês de janeiro.

3.1. COMPENSAÇÃO

A importância que o empregado tiver recebido, a título de 1ª parcela, será deduzida do valor total devido a título de 13º Salário por ocasião do pagamento da 2ª parcela ou da respectiva complementação.

A dedução é feita pelo valor nominal do adiantamento sem qualquer correção.

Ocorrendo a extinção do contrato de trabalho antes de o empregado fazer jus ao 13º Salário integral, o empregador pode compensar o adiantamento com o valor proporcional devido e, se não bastar, com outro crédito de natureza trabalhista a que tenha direito o empregado.

3.2. DETERMINAÇÃO DO VALOR

O valor da 1ª parcela do 13º Salário corresponde à metade da remuneração percebida pelo empregado no mês anterior àquele em que se realizar o seu pagamento. A importância correspondente à 1ª parcela do 13º Salário não está sujeita a qualquer desconto, devendo, portanto, ser paga integralmente.

3.3. Empregado Admitido no Curso do Ano

Quando o empregado tiver sido admitido no curso do ano ou não tiver permanecido à disposição do empregador durante todos os meses do ano, o valor da 1ª parcela do 13º Salário corresponde à metade de 1/12 da remuneração, por mês de serviço ou fração igual ou superior a 15 dias.

3.4. INCIDÊNCIA DO FGTS

Sobre o valor da 1ª parcela do 13º Salário, incide o depósito de 8% para o FGTS – Fundo de Garantia do Tempo de Serviço.

4. PAGAMENTO DA SEGUNDA PARCELA

O pagamento da 2ª parcela do 13º Salário deve ser realizado ATÉ O DIA 20 DE DEZEMBRO de cada ano, sendo antecipado se este dia não for útil.

4.1. PAGAMENTO EM PARCELA ÚNICA

Apesar de a legislação ser clara ao determinar que o pagamento seja feito em duas parcelas, segundo o entendimento de especialistas e consultores eles não vêem impedimento para que o empregador antecipe o pagamento da segunda parcela e pague todo o 13º Salário no mesmo mês.

Há empresas que desejam efetuar o pagamento do 13º Salário de seus empregados em uma única parcela. Caso adote este procedimento, ele poderá efetuar o pagamento em qualquer mês, desde que não ultrapasse o dia 30 de novembro, data-limite para pagamento da primeira parcela, observando que o valor corresponda ao mesmo da remuneração de dezembro. Caso tenha sido inferior, a diferença terá, obrigatoriamente, de ser paga até o dia 20 de dezembro.

Assim, como pode ser observado, a opção por uma única parcela não poderá ser exercida no mês de dezembro, pois neste caso não estaria sendo respeitada a legislação que determina o pagamento da primeira parcela até o dia 30 de novembro.

O pagamento em parcela única tem o inconveniente na rescisão do contrato de trabalho. Isto porque pode ocorrer de as parcelas rescisórias não serem suficientes para compensar o valor adiantado, arcando a empresa com o prejuízo da diferença não restituída.

4.2. DETERMINAÇÃO DO VALOR

O valor da 2ª parcela do 13º Salário é determinado pela apuração da diferença entre a importância correspondente à 1ª parcela, paga até 30 de novembro, e a remuneração devida ao empregado no mês de dezembro, observado o tempo de serviço do empregado no respectivo ano.

5. EFETIVAÇÃO DO PAGAMENTO

Apurado o valor da 2ª parcela do 13º Salário, o empregador procede ao seu pagamento. Para isso devem ser observados certos detalhes, tais como incidência do INSS, FGTS, IR/Fonte.

FISCAL



VEJA COMO EMITIR OS DOCUMENTOS FISCAIS REFERENTE A BRINDES

O Estado de Santa Catarina não conceitua, em sua legislação tributária, brinde e tampouco dispensa tratamento especial para a entrega destes. Contudo, como regra geral, por brindes devemos entender as mercadorias que, não constituindo objeto normal da atividade do contribuinte, tenham sido adquiridas, ou mesmo produzidas, para distribuição gratuita a consumidor ou usuário final. Neste Comentário estamos analisando normas que entendemos ser aplicáveis para realização destas distribuições de brindes.

1. DISTRIBUIÇÃO

A saída de brindes de estabelecimento de contribuinte do ICMS, para distribuição gratuita a consumidor ou usuário final, é normalmente tributada pelo imposto.

2. CRÉDITO DO ICMS

O ICMS destacado na Nota Fiscal, correspondente à entrada dos brindes ou da matéria-prima destinada à sua produção, pode ser apropriado como crédito pelo contribuinte. A Nota Fiscal de aquisição deve ser lançada no livro Registro de Entradas do adquirente, nos campos sob os títulos "ICMS - Valores Fiscais" e "Operações com Crédito do Imposto". Ao escriturar esse documento no livro Registro de Entradas, deve ser utilizado um dos seguintes CFOP - Código Fiscal de Operações e Prestações, conforme o caso:

3. PROCEDIMENTO DO ESTABELECIMENTO DISTRIBUIDOR

O estabelecimento que promover a saída de brindes deve observar o exposto nos subitens a seguir.

3.1. BASE DE CÁLCULO

O imposto a ser destacado na Nota Fiscal de entrega deve ser calculado sobre o valor da operação de que decorrer a saída dos brindes.

Assim, o IPI, bem como as demais despesas incidentes na aquisição dos brindes, deve integrar a base de cálculo do ICMS, por ocasião da distribuição.

3.2. DOCUMENTO FISCAL

Na saída de brindes para distribuição a consumidor ou usuário final, o estabelecimento distribuidor deve emitir Nota Fiscal, modelo 1 ou 1-A, na qual devem ser consignadas as indicações comuns e o destaque do ICMS, podendo fazer constar, no campo "Informações Complementares", do quadro "Dados Adicionais", da mesma, a observação de que a operação constitui remessa de brindes a título gratuito.

4. TRATAMENTO DO IMPOSTO DE RENDA

Até 31-12-95 eram considerados dedutíveis os gastos realizados pelas pessoas jurídicas com a aquisição e respectiva distribuição de brindes, desde que estes tivessem a finalidade de promoção, correspondessem a objetos de pequeno valor e apresentassem índice moderado em relação à receita bruta da empresa.

A Lei 9.249/95, em seu artigo 13, inciso VII, vedou, a partir de 1-1-96, as deduções de despesas com brindes de qualquer valor, tanto para fins de apuração do lucro real, quanto para determinação da base de cálculo da Contribuição Social sobre o Lucro Líquido (CSLL).

CADASTRO/SOCIETÁRIO



Cadastro

CONFAZ APROVA ISENÇÃO DE ICMS PARA PRODUTOS RELACIONADOS A COPA DE 2014

O Confaz (Conselho Nacional de Política Fazendária) aprovou em reunião a isenção de ICMS (Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços) para os bens adquiridos para a construção, ampliação, reforma ou modernização de estádios a serem utilizados nas partidas da Copa do Mundo de 2014, que será realizada no Brasil. Segundo a Fifa, o país que sediar a Copa deve realizar os jogos entre oito e dez cidades. A CBF (Confederação Brasileira de Futebol), por sua vez, insiste em dividir as partidas em 12 cidades, das 18 sugeridas, nas cinco regiões do país.

As 18 cidades indicadas para receber jogos da Copa são: Belém (PA), Belo Horizonte (MG), Brasília (DF), Campo Grande (MS), Cuiabá (MT), Curitiba (PR), Florianópolis (SC), Fortaleza (CE), Goiânia (GO), Maceió (AL), Manaus (AM), Natal (RN), Porto Alegre (RS), Recife/Olinda (PE), Rio Branco (AC), Rio de Janeiro (RJ), Salvador (BA) e São Paulo (SP).

Armas

Na reunião o conselho aprovou projeto que isenta do ICMS, as armas, munições, suas partes e acessórios destinados às Forças Armadas e o que isenta, do mesmo imposto, doações para o Grupo de Apoio à Criança com Câncer.

A reunião ocorreu na Bahia com a presença de secretários estaduais da Fazenda e de representantes da Receita federal. O Confaz é um órgão colegiado do Ministério da Fazenda que reúne-se a cada três meses para tomar decisões de natureza fiscal e tributária de alcance nacional.

CONTÁBIL



9º REGIÃO SOLUÇÃO DE CONSULTA Nº 214, DE 18 DE AGOSTO DE 2008

Assunto: Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e das Empresas de Pequeno Porte no Simples Nacional.

SIMPLES NACIONAL. AGÊNCIAS DE TURISMO. CONCEITO DE RECEITABRUTA.

A intermediação na venda e comercialização de passagens individuais ou em grupo, passeios, viagens e excursões, bem como a intermediação remunerada na reserva de acomodações em meios de hospedagem, são operações em conta alheia, da agência de turismo. Nesses casos, a base de cálculo do Simples Nacional é apenas o resultado da operação (comissão ou adicional recebido pela agência). Já a prestação de serviços receptivos, diretamente ou por subcontratação, e a operação de viagens e excursões são operações em conta própria, da agência de turismo. Nesses casos, a base de cálculo do Simples Nacional é composta pelo valor integral pago pela contratante, aí incluído os valores repassados às eventuais subcontratadas.

Dispositivos Legais: Lei Complementar nº 123, de 2006, art. 3º, § 1º.

EMPRESAS SERÃO OBRIGADAS A ADOTAR A ESCRITURAÇÃO FISCAL DIGITAL

Diversas empresas de 25 estados brasileiros serão obrigadas a adotar a Escrituração Fiscal Digital – EFD a partir de janeiro de 2009. É o que estabelece o protocolo ICMS nº 77 do Conselho Nacional de Política Fazendária (CONFAZ), publicado no dia 18/09/08 no Diário Oficial da União (DOU).

A Escrituração Fiscal Digital, vinculada ao Sistema Público de Escrituração Digital (SPED), unificará informações fiscais de todos os contribuintes do ICMS e substituirá a escrituração em livros fiscais. A escrituração fiscal é uma das partes que compõe o SPED, as outras são a Escrituração Contábil Digital e a Nota Fiscal Eletrônica.

A obrigatoriedade valerá para grandes empresas dos seguintes estados: Acre, Alagoas, Amapá, Amazonas, Bahia, Ceará, Espírito Santo, Goiás, Maranhão, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Minas Gerais, Pará, Paraíba, Paraná, Piauí, Rio de Janeiro, Rio Grande do Norte, Rio Grande do Sul, Rondônia, Roraima, Santa Catarina, São Paulo, Sergipe e Tocantins.

No Diário Oficial consta, ainda, a lista com o nome, cadastro nacional da pessoa jurídica (CNPJ) e inscrição estadual das empresas que deverão aderir ao programa. No entanto, as empresas não listadas no documento também poderão optar pela Escrituração Fiscal Digital. Os interessados devem solicitar à Secretaria de Fazenda, Receita, Finanças ou Tributação o seu credenciamento.

Para o presidente da Fenacon, Valdir Pietrobon, a evolução tecnológica é irreversível. Atenta a isso, a Federação, por meio dos sindicatos filiados (Sescap/Sescon), tem realizado um trabalho intenso de disseminação da certificação digital, que é peça chave para operar a escrituração fiscal digital.

Faixa de Salário Médio	Valor da Parcela	Tabela Para Cálculo Do Benefício Seguro-desemprego / 2008
Até	R\$ 685,06	Multiplica-se salário médio por 0.8 (80%)
A partir de	R\$ 685,07 até R\$ 1.141,88	O que exceder a R\$ 685,06 multiplica-se por 0,5 (50%) e soma-se a R\$ 548,05.
Acima	R\$ 1.141,88	O valor da parcela será de R\$ 776,46 não podendo passar desse valor

TABELA DE ALÍQUOTA DE INSS TRABALHADOR ASSALARIADO	ALÍQUOTA (%)
Até 911,70	8,00
De 911,71 à 1.519,50	9,00
De 1.519,51 à 3.038,99	11,00

TABELA IMPOSTO DE RENDA RETIDO NA FONTE (IRRF)	
Limite de isenção	R\$ 1.372,81
Dedução por dependente	R\$ 137,99
Desconto mínimo mensal	R\$ 10,00
Desconto mínimo 13º salário	R\$ 0,01

LIMITE	%	DEDUZIR
De 1.372,82 até 2.743,25	15	205,92
A partir de 2.743,25	27,5	548,82

TABELA SALÁRIO FAMÍLIA - Por Filho até 14 anos	
Limite Faixa	Valor
Até 472,43	24,23
De 472,44 à 710,08	17,07

INSS			
FACULTATIVO	SALÁRIO BASE		CONTRIBUIÇÃO
VALOR MÍNIMO por contribuição	R\$ 415,00	20%	R\$ 83,00
VALOR MÍNIMO por idade	R\$ 415,00	11%	R\$ 45,65
VALOR MÁXIMO	R\$ 3.038,99	20%	R\$ 607,80

AGENDA DE OBRIGAÇÕES NOVEMBRO/2008

Data	Obrigações da Empresa
06/11	SALÁRIO DOS EMPREGADOS
07/11	FGTS CAGED
10/11	IRRF (Empregados – fato gerador 10/2008) IPI (3º Decêndio mês 10/2008) GPS (Empresa)
14/11	SIMPLES NACIONAL IPI (Mensal)
17/11	GPS (Facultativos, Empregados(as) Domésticos (as), Autônomos)
20/11	PIS COFINS IPI (1º Decêndio mês 11/2008)
28/11	IRPJ CSLL IPI (2º Decêndio mês 11/2008) 1ª PARCELA DO 13º SALÁRIO CONTRIBUIÇÃO SINDICAL EMPREGADOS
*****	*ICMS (Empresas Normais) (De acordo com o vencimento estabelecido pela legislação Estadual). *ISS vencimento de acordo com Lei municipal. *HONORÁRIOS CONTÁBEIS, vencimento de acordo com o contratado.

Expediente:

Este informativo é uma publicação mensal de: CONTAB CONTABILIDADE SS LTDA, CRC/SC 6060/O-0. Editoração, Direção Técnica e Impressão: Business Editora e Publicação de Informativos Ltda. (47) 3371-0619. Este material possui Direitos Reservados. É proibida a reprodução deste material. Tiragem: 150 exemplares - Cod. A0183



Contab Customer Prime
Av. Ivo Silveira, 2878 - Capoeiras - CEP: 88085-002 - Florianópolis / SC
Fone/Fax: (48) 3348-0406 / 3244-9479 / 3244-9553 - email: contab@contabsc.com.br

O QUE JAMAIS PODE FALTAR A UM VENDEDOR

A carreira de vendas está longe de ser glamourosa e é, sem dúvida nenhuma, um das que mais exigem alguns aspectos emocionais que podem e devem ser trabalhados para um melhor desempenho. É uma grande bobagem dizer que para ser um bom vendedor a pessoa deve ser expansiva, carismática e um bom contador de piadas. Longe disso, toda e qualquer pessoa pode ter sucesso na carreira de vendas, mas é claro que existem alguns aspectos que não podem faltar para um bom vendedor. São eles:

Capacitação técnica:

Bons vendedores não gostam de perder nenhum tipo de treinamento e estão sempre ávidos para aprender mais.

Iniciativa:

Eles criam, inovam, são inquietos, inconformados, detestam a rotina e querem sempre mais. Ao agir sentem o sangue correr nas veias e é exatamente isso que eles adoram: sentirem-se vivos na profissão.

Persistência:

Não desistem facilmente quando têm convicção de que algo está certo ou de que aquele é o caminho.

Resiliência:

Ser resiliente é ser resistente e não se deixar abater perante as adversidades. Nada melhor do que um dia após o outro.

Entusiasmo:

Bons vendedores têm brilho nos olhos. Ser entusiasta não significa ser só sorrisos o tempo todo, significa ter uma forte convicção de que você está no lugar certo e com as pessoas certas. É quando fazemos algo que faríamos até de graça. O que me leva a última qualidade que não pode faltar a nenhum vendedor que é...

Paixão: Não conheço nenhum vendedor de sucesso que não goste do que faz. Vendas são apaixonantes e o cliente um grande caso de amor. Gostar do que se faz é condição universal para ser bem-sucedido na carreira e na vida.

ADORO COMPRAR, DETESTO QUE ME VENDAM!

A atividade de compra e venda move o mundo, gera riquezas, é a condição maior de sobrevivência de qualquer pessoa. O estranho é que apesar do comércio ser tão antigo a imagem que o cliente tem do vendedor ainda não é das melhores. Aquela velha imagem do vendedor de pastinha na mão, insistente e chato ainda parece imperar na mente das pessoas. Vamos mudar isso agindo da seguinte forma:

Tenha interesse genuíno em ajudar:

O importante é ser a solução para o cliente. Mas para ser a solução efetiva é preciso saber diagnosticar o problema. Pergunte, observe, perceba o que ele realmente quer ou precisa. No livro *A Magia do Império Disney* – editora SENAC; a autora Ginha Nader conta que uma das perguntas mais comuns no parque é querer saber a que horas vai ser a parada das três da tarde. É claro que os funcionários já estão treinados e sabem que na verdade por trás da pergunta os visitantes querem saber por onde a parada vai passar ou qual um bom lugar para assistir.

O cliente na verdade não gosta de ser incomodado:

Muitos vendedores na ânsia de vender e até

mesmo de ajudar na verdade atrapalham. Querem vender pelos motivos deles. O cliente quer ter o máximo de certeza que está comprando o certo e do jeito certo. Precisa de tempo para decidir e, por vezes, até mesmo a aprovação de outras pessoas como marido, esposa, filhos, entre outros. Não exerça uma pressão desnecessária em cima do cliente porque ele não vai pensar duas vezes na hora de te dispensar.

Influencie positivamente a escolha do cliente:

Reforce sempre as razões do cliente, seja franco, honesto e venda algo que ele usará, assim ele volta e você vende sempre. Procure sanar todas as dúvidas, seja paciente e lembre-se que aquela milésima pergunta que você não agüenta mais responder na verdade é para que ele se sinta seguro e certo de que está fazendo a compra certa. Valorize o dinheiro do cliente e procure sempre se colocar em seu lugar. Empatia é um dos ingredientes principais na receita do bom atendimento.

Não crie uma relação de falsa intimidade:

Cuidado com o excesso de “carinho” com o cliente. Nada mais chato do que jargões como “meu amor, querido, docinho, amigão, tio ou tia”, isso só atrapalha e em nada ajuda. Pergunte e o chame pelo nome e quando for o caso acompanhado de Sr. ou Sra. Nada de ficar tocando o cliente a toda hora e o contrário também é válido, ou seja, nada de ficar dando muita intimidade ao comprador e gerando um clima de falsa amizade.

Crie um ambiente agradável:

O óbvio está desaparecendo no comércio. Lojas bem organizadas com espaço para circulação e seguras parecem estar em processo de extinção. Ambiente poluído com excesso de banners e materiais promocionais também só confundem a cabeça do consumidor. Atenção, muita atenção na relação ambiente que você quer criar com aquilo que realmente existe. O cliente quer se sentir acolhido e não espremido dentro da sua empresa.

A Venda Começa com o Cliente Interno:

O cliente interno é, sem dúvida, o mais esquecido dos clientes e o primeiro em qualquer processo de vendas.

O cliente interno não é só o colega de trabalho, o pessoal do staff, de apoio ou suporte. É um poderoso aliado que pode em muito contribuir para você aumentar suas vendas e progredir continuamente na carreira.

Conheça seu cliente interno:

Não basta só saber o nome ou quem é o dito cujo. Conheça o trabalho que a pessoa realiza. Procure perceber em quê o trabalho dele influencia no seu, como criar uma sinergia entre os processos ou ainda como um pode ajudar o outro em suas funções.

Mantenha-o informado:

Sempre mantenha o seu cliente interno a par de como andam suas vendas e a solução dos problemas nos quais ele esteve envolvido. A satisfação do cliente é problema de todos. O grau de comprometimento é sempre maior quando as pessoas se sentem úteis e são chamadas para participar.

Use seu know-how:

O cliente interno é sempre expert em algo. Use esse conhecimento para aprimorar a sua estratégia de vendas, seus argumentos para fechamento de negócios ou ainda lidar com as objeções. Seja humilde e aprenda mais sobre os processos da empresa. Com isso você irá aumentar sua visão sistêmica e ter uma noção maior de como funciona o seu negócio e o mercado.

Compartilhe os méritos e as frustrações:

As três palavrinhas mágicas, “por favor, muito

obrigado e desculpe" funcionam sempre. Não há nada pior para qualquer profissional de vendas do que ser visto como aquele sujeito chato, arrogante e que só age por interesse próprio. É comum na área de vendas haverem campanhas, premiações, remunerações variáveis, mas não se esqueça de agradecer, premiar e criar métodos para envolver o cliente interno para um melhor atendimento ao cliente final. Mude a cultura da sua empresa e lembre sempre a todos de que o departamento de vendas deve fazer parte da empresa inteira. Vendas em alta, clientes satisfeitos e aumento nos lucros são como canja de galinha: não faz mal a ninguém!

LEI FIXA 30 HORAS SEMANAIS PARA ESTAGIÁRIO

O presidente Luiz Inácio Lula da Silva sancionou, sem vetos, a lei que regulamenta o estágio. A legislação garante direito a férias remuneradas e a auxílio-transporte. Fixa carga horária de trabalho máxima de 6 horas diárias e 30 semanais.

O estágio poderá ser realizado por até dois anos, exceto quando se tratar de estagiário portador de deficiência. Nesse caso, não há tempo máximo.

Publicada no "Diário Oficial" da União, a lei não prevê regra de transição.

Com isso, os empregadores que contratarem estagiários devem se adequar imediatamente às novas regras. Os contratos em vigência não serão atingidos e não precisam ser refeitos, mas, no caso de renovação, o texto deve ser adequado às exigências.

A principal mudança se refere ao período de férias. Os estagiários não tinham esse direito, e agora os empregadores terão que garantir que elas ocorram preferencialmente quando o aluno estiver em recesso escolar. Os estagiários que não completarem um ano na vaga passam a ter direito a férias proporcionais (remuneração idem). Outra mudança garantida pela lei é a possibilidade de profissionais liberais de nível superior, como advogados, engenheiros e arquitetos, contratarem estagiários.

Na lei, há uma tabela do número de estagiários permitidos de acordo com o quadro de pessoal. Se a empresa tiver de um a cinco funcionários, poderá contratar um estagiário. Se tiver mais de 25 funcionários, poderá criar o equivalente a 20% do total do quadro de pessoal de vagas de estágio.

Vínculo

A atividade de estagiário não pode garantir vínculo empregatício. A legislação anterior já tratava da questão. Mas a nova lei criou uma possibilidade de o vínculo ser exigido para todos os fins da legislação trabalhista e previdenciária, no caso de descumprimento pela empresa das novas regras.

As instituições que reincidirem nas irregularidades também ficarão impedidas de receber estagiários por dois anos. Segundo dados da Abres (Associação Brasileira de Estágio), as mudanças afetam diretamente cerca de 1,1 milhão de estagiários no país.

Para o CIEE (Centro de Integração Empresa-Escola), a nova lei vem esclarecer questões que antes não estavam bem definidas. "Agora não há dúvidas sobre carga horária e limite de tempo no estágio, por exemplo", afirmou o superintendente de tecnologia da informação e da educação do CIEE, Eduardo Sakemi.

A abertura para a contratação de estagiários por profissionais liberais aliada à redução de carga horária

deverá aumentar consideravelmente a oferta de vagas de estágios, segundo ele. "A empresa que tinha um estagiário com carga horária de oito horas diárias agora poderá contratar um estudante para o período da manhã e outro para o da tarde", exemplificou.

O assessor jurídico da Fecomércio (Federação do Comércio do Estado de São Paulo) Marcelo Alvarez Corrêa disse que a lei terá impacto menor sobre o comércio, pois o setor oferece estágios em áreas específicas. "Acredito que o impacto maior será para a indústria."

Para ele, alguns pontos podem prejudicar os próprios estagiários. "Uma empresa que paga R\$ 800 para o estagiário por uma carga horária de oito horas diárias, por exemplo, deverá oferecer no futuro uma contraprestação mais baixa devido ao limite de seis horas", completou.

PORTARIA SECEX DISCIPLINA PEDIDOS DE DRAWBACK VERDE-AMARELO

A Secretaria de Comércio Exterior (Secex) do Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior (MDIC) publicou em 25/09/08, no Diário Oficial da União (DOU), a Portaria Secex nº 21, que disciplina os pedidos de concessão do Drawback Verde-Amarelo e altera a Portaria Secex nº 36, de 2007, legislação que trata do tema. Os pedidos de concessão do benefício poderão ser feitos à Secex a partir de 1º de outubro.

A Portaria nº 21 normatiza os procedimentos operacionais detalhando, por exemplo, os requisitos para solicitação do ato concessório e os critérios de análise para a concessão do benefício. O documento ainda apresenta o modelo de nota-fiscal que deverá ser utilizado para aquisição, por meio do regime, de insumos nacionais destinados a fabricação de produtos exportáveis e a maneira de se efetuar a comprovação da exportação desses produtos, que não terão a incidência de tributos federais. Nesse caso, o exportador terá a suspensão de tributos federais como Imposto Sobre Produtos Industrializados (IPI), Programa de Integração Social (PIS) e a Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social (Cofins).

O Drawback Verde-Amarelo é resultado do trabalho conjunto das secretarias de Comércio Exterior (Secex) do MDIC e da Receita Federal do Ministério da Fazenda e foi regulamentado pela portaria nº 1.460, publicada no DOU em 19 de setembro. Esse instrumento foi instituído pela Política de Desenvolvimento Produtivo (PDP), lançada em maio deste ano.

A nova modalidade de drawback permite que os insumos adquiridos no mercado interno e empregados na produção de bens exportáveis desfrutem do mesmo tratamento tributário já concedido aos insumos importados, beneficiados com o regime do Drawback Importação. Até hoje, o sistema de drawback em vigor permitia a suspensão, isenção ou restituição de impostos federais - como o Imposto de Importação (II), o IPI, PIS e Cofins - apenas para a compra de insumos importados utilizados na fabricação de produtos brasileiros destinados ao mercado internacional.

Fale conosco

A Secex instituiu uma caixa de correio eletrônico exclusiva para receber demandas de empresários brasileiros por informações sobre o Drawback Verde-Amarelo: dbva@desenvolvimento.gov.br