

VIRANDO O JOGO EM MOMENTOS DE CRISE

por Flavio Paim Rodrigues

Se há algo que pode se afirmar para todos os negócios é que em algum momento haverá crise ou instabilidade. E esse momento poderá acontecer por diversos motivos: falta de recursos, baixas vendas, desentendimento entre sócios e acionistas, problemas com equipe, fornecedores, produção inadequada, incertezas climáticas, dificuldades de mercado e economia, dentre tantos outros.

O mercado sempre apresenta desafios e oportunidades. Porém, em alguns momentos, os desafios e dificuldades parecem ser maiores do que qualquer chance de sucesso, gerando crise no negócio, por vezes ameaçando sua sobrevivência. Evidentemente, esses momentos de dificuldade e desafio testam a capacidade das empresas e de seus profissionais para que continuem gerando resultados positivos e se mantenham relevantes no mercado.

Para enfrentar esses momentos de crise e modificar o cenário para um patamar desejado, é necessário que a empresa e seus profissionais se cerquem de objetividade e praticidade, podendo adotar as seguintes medidas:

- **Reconhecer que o momento é de crise:** negar a dificuldade e “tapar o sol com a peneira” são atitudes que não trazem nenhum resultado concreto, o passo inicial para a superação de uma crise é reconhecer que ela existe.
- **Entender o cenário e identificar o foco da crise:** além de reconhecer que a crise é real, é essencial que a empresa entenda qual é o cenário em que a mesma se insere, principalmente qual é a sua origem, para que assim possa superar o período com mais tranquilidade. Entender a origem do problema é o início da solução desse mesmo problema, além disso entendendo a sua fonte pode-se ter uma real noção da dimensão do problema.
- **Estabelecer objetivos, planejar e agir para reverter o quadro:** ficar parado não vai resolver a crise, portanto é imprescindível criar um bom plano de ação com objetivos plausíveis para superação do momento complicado. Logicamente, não se deve apenas planejar, mas agir de acordo com aquilo que foi planejado.
- **Inovar, mudar e adotar novas estratégias:** para se obter novos resultados, novas atitudes e estratégias devem ser adotadas. Desse modo, a inovação tem um fator preponderante para a superação de uma crise. Aqui vale destacar uma frase atribuída a Albert Einstein, (mas sem a plena certeza de sua autoria): *“Insanidade é fazer sempre a mesma coisa e esperar resultados diferentes.”*
- **Manter a proximidade e o foco no cliente:** estar perto do cliente é uma premissa básica no cotidiano de uma empresa. Em um momento de complexidade, o relacionamento com o consumidor deve ser ainda mais intensificado, a empresa precisa continuar comunicando os seus diferenciais e

valores, mostrando para os seus clientes e para o mercado que permanece em atividade, na luta para a superação de toda e qualquer adversidade.

- **Envolver e manter a equipe motivada:** uma empresa é uma coletividade, formada por diversas pessoas: clientes, sócios, fornecedores e seus colaboradores. A equipe de colaboradores da empresa faz parte do negócio e deve ser observada com atenção em todos os momentos, ainda mais em momentos de crise. Momentos de adversidade costumemente levam à uma intensa boataria entre os colaboradores, gerando desconfiança, insegurança e desmotivação. Para que os resultados sejam revertidos é imprescindível que a empresa busque manter seu time unido e motivado. Em momentos de adversidade, a melhor alternativa é adotar transparência na comunicação, deixando clara a situação em que a empresa ou o mercado se encontra, tratando a equipe com profissionalismo e sem excesso de dramatização.

Uma situação de crise é sempre bastante complexa e desafiadora, não importando o segmento ou o tamanho da empresa. Entretanto, sempre é possível se tirar lições de momentos adversos, a empresa deve aprender com os erros cometidos para que os próximos momentos de complexidade possam passar despercebidos ou para que as consequências sejam mínimas. Ainda vale destacar que, em momentos de grande complexidade ou incerteza, é sempre pertinente que a empresa busque um profissional neutro e qualificado para ajudar a organização na reversão do cenário de estagnação ou declínio. Assim como os seres humanos necessitam de uma ajuda médica vez ou outra, as empresas podem (e devem) obter ajuda de profissionais dedicados e qualificados para tal tarefa, permitindo uma maior neutralidade e objetividade para a operação de recuperação do negócio.