



# CÓDIGO DE CULTURA

**"Não fique olhando o relógio, faça como ele: Mexa-se.."  
- Sam Levenson**

Está é uma empresa para quem quer  
colocar a mão na massa



## HISTÓRIA DA NOEL ITAIPAVA MATERIAIS DE CONSTRUÇÃO

Tudo começou com o **Sr. Jose Luiz Noel**, nascido e criado em Petrópolis, que sempre teve o sonho de abrir seu próprio negócio e em **2011** quando tudo ao redor pareceu promissor e com ajuda de seus filhos, sendo eles formados em economia e administração, tirou este sonho do papel. Então, reunindo os recursos que tinha juntamente com seus filhos, aliado a sua vasta experiência nascia a **Noel Itaipava Materiais de Construção**, localizada no centro de Itaipava, mas atendendo a toda região de Petrópolis.





O Sr Noel, como é carinhosamente conhecido, um profissional com **ampla experiência no ramo de materiais de construção**. Já trabalhou em diversas lojas do segmento e nesse percurso fez diversos amigos, sendo extremamente importantes, e adquiriu um vasto conhecimento na área de construção. Participando de **vários treinamentos e palestras nas principais indústrias do ramo como a Deca, Tigre, Fabrimar, Lorenzetti, Eluma, Etc...**

Atuamos em **diversas áreas da construção, como material bruto, elétrica, hidráulica, pintura, jardinagem, ferramentas, etc...** E uma das empresas mais conceituadas em reparos de Petrópolis. Sendo uma loja completa, abrangente e com um ótimo atendimento.



# MISSÃO:

Ajudar na construção dos sonhos de nossos clientes, através de um atendimento e agilidade excepcionais.



# VISÃO:

Nos tornarmos a empresa varejista de materiais de construção mais querida de Petrópolis.



# VANTAGENS COMPETITIVAS

- Bom atendimento
- Equipe treinada
- Variedade de produtos
- Entrega rápida
- Conhecimento técnico
- Boa localização



VALORES:

# INEGOCIÁVEIS

“Não tente ser uma pessoa de sucesso.  
Em vez disso, seja uma pessoa de valor”  
- **Albert Einstein.**



# SATISFAÇÃO DO CLIENTE

“Você não fecha uma venda, você abre as portas de um relacionamento se quer construir um negócio duradouro e de sucesso.” - **Patricia Fripp**

## Como Vivemos

- Quando sabemos ouvir e entender as dores do cliente
- Quando o tratamos de forma cordial e educada
- Quando Proporcionamos a melhor experiência

“Nunca se esqueça de um cliente; e nunca deixe que um cliente esqueça você.” - **Walter Reuther**

## Como Não vivemos

- Quando não nos importamos com suas necessidades
- Quando reclamamos do cliente
- Quando não damos a devida atenção



# RESULTADO

"O único lugar aonde o sucesso vem antes do trabalho é no dicionário."  
- Albert Einstein

## Como Vivemos

- Quando estamos empenhados em bater as metas
- Quando trabalhamos duro e em equipe
- Quando utilizamos as ferramentas de gestão: 5w2h, PDCA, Planilha de Reconhecimento, Análise SWOT, Análise de Pareto, Conversas de Liderança.

## Como Não vivemos

- Quando NÃO nos esforçaremos em melhorar os indicadores da empresa
- Quando NÃO damos o melhor de nós







# SENSO DE DONO

“Valorize e agradeça seu trabalho todos os dias, pois você é um elo que faz parte de uma grande corrente, e lembre-se que sempre existem elos soltos querendo ser parte de uma grande corrente.” - Arnaldo Lopes

## Como Vivemos

- Quando estamos comprometidos com a empresa e seu código de cultura
- Quando cumprimos nossos horários e prazos
- Quando vestimos a camisa da empresa e pensamos em fazer sempre o melhor

## Como Não vivemos

- Quando NÃO respeitamos as normas da empresa
- Quando NÃO cuidamos e zelamos pelos bens da empresa



# CONHECIMENTO

“Se você NÃO está disposto a aprender, ninguém pode ajudá-lo. Se você está DETERMINADO a aprender ninguém pode impedi-lo.” - **T. Harv Eker**:

## Como Vivemos

- Estamos sempre em busca de novos conhecimentos
- Quando nos capacitamos mais através de cursos, palestras, leituras e treinamentos.
- Quando ajudamos uns aos outros

“Se eu tivesse nove horas para derrubar uma árvore, passaria as seis primeiras afiando meu machado.” - **Abraham Lincoln**

## Como Não vivemos

- Quando ficamos estagnados
- Quando NÃO aprendemos nada novo
- Quando NÃO acompanhamos a evolução do mercado







# MELHORIA CONTINUA

“Somos o que repetidamente fazemos. Portanto, a excelência não é um feito, é um hábito.” - Aristóteles

## Como Vivemos

- Quando buscamos sempre ser melhor do que ontem
- Quando estamos dispostos a reconhecer e corrigir nossos erros
- Quando buscamos evoluir sempre

## Como Não vivemos

- Quando somos “cabeça dura”
- Quando NÃO estamos abertos a mudanças



# INDICADORES DE DESEMPENHO

- Caixa
  - Metas de Vendas
  - Metas Individuais
  - Lucro
  - Endividamento
  - Faturamento
  - Net Promoter Score (NPS)
- Pesquisa de satisfação.



# PRIORIDADES:

**GESTÃO**



**SATISFAÇÃO DO CLIENTE**



**DESENVOLVIMENTO DE COLABORADORES**



**FATURAMENTO**



**MARKETING**



**VENDAS ONLINE**



# O QUE NÃO TOLERAMOS

- Desrespeito
- Não se adequar ao código de cultura da empresa
- Fazer o mínimo
- Procrastinar: Adiar ou não fazer as tarefas
- Não ser pontual
- Fofoca



# ENERGIA EMOCIONAL



Daily  
(Reuniões Diárias)



Rituais de  
gratidão



Planilha de  
reconhecimento



Confraternização  
anual



# TOMADA DE DECISÕES



Feedbacks



Dados e Fatos



Reuniões  
Individuais e  
em Grupo



# DESENVOLVIMENTO DOS COLABORADORES



Palestras



Cursos



Livros



Treinamentos



Feedbacks



**OBRIGADO!**