



comercial@siscontroladoras.com.br (61) 9 9803-0604 | (61) 3254-1785

5

**dicas
para gerenciar
uma empresa de
controle de pragas**





Introdução

Gerenciar uma empresa envolve muitos desafios e conhecimentos em diversas áreas, como finanças, gestão de pessoas, marketing e vendas, além de uma dedicação quase integral.

A administração de um negócio na área de controle de pragas abrange questões mais específicas, que, portanto, demandam soluções específicas também.

Essas empresas atuam na prevenção e, sobretudo, na eliminação de espécies indesejáveis e seus serviços são indispensáveis para o bem-estar da sociedade. Afinal, insetos e roedores podem provocar muitas doenças, gerando sérios problemas de saúde pública.

No conteúdo a seguir, trazemos cinco boas práticas da administração e como aplicá-las em empresas que prestam serviços de controle de pragas. Se você já possui um empreendimento nesse setor ou está pensando em abrir um, não deixe de conferir as dicas valiosas de gestão que reunimos!

Neste e-book, você vai entender como organizar a parte financeira e os documentos da sua empresa, aprimorar o relacionamento com seus clientes, aumentar a produtividade da equipe, fazer uma análise completa dos resultados e muito mais!

Todas essas informações são fundamentais para avançar o seu negócio!

Não perca!

1

Organização financeira

A área financeira é o coração de uma empresa. Quando as finanças não estão bem organizadas, todos os outros departamentos são afetados, por isso é necessário ter conhecimento das ferramentas que controlam e otimizam os processos financeiros. Confira algumas delas:

1

Organização Financeira

SIS
CONTROLADORAS

Controle o fluxo de caixa

O fluxo de caixa é um sistema ou demonstrativo onde devem ser registradas todas as entradas e saídas de capital da empresa. Para fazê-lo, é muito simples: tenha o hábito de anotar todas as entradas do mês (receitas e despesas), como compras de matéria-prima, gastos com equipamentos, impostos, infraestrutura e pagamentos dos funcionários.

Esse controle deve ser feito diariamente para que seja efetivo. Você pode fazer isso numa simples planilha, no entanto, a melhor solução é adotar um sistema de gestão financeira, do que falaremos mais adiante.



A análise cuidadosa do fluxo de caixa permite saber se sua empresa está tendo lucro ou prejuízo e controlar mais facilmente as contas a pagar e a receber, fazendo uma previsão de receitas e despesas futuras. Assim, é importante lançar inclusive compras parceladas, para ter visibilidade de quanto do seu orçamento está comprometido e não gastar mais do que pode, ou reduzir custos quando necessário.

Outra vantagem de ter um controle de caixa é avaliar a possibilidade de investir para o crescimento da empresa.

1

Organização Financeira

SIS
CONTROLADORAS

Efetue pagamentos em dia



Pagar as contas dentro do prazo é uma regra de ouro da boa administração, afinal, cada vez que um pagamento é feito com atraso, são cobrados juros e multas. No primeiro momento, pode até parecer pouca coisa, mas em um mês, se todas as contas forem pagas em atraso, isso pode trazer um grande prejuízo ao caixa da sua empresa.

E a solução para isso é muito mais fácil do que parece. Basta adotar uma ferramenta de controle de tarefas ou simplesmente um calendário eletrônico para agendar os pagamentos, utilizando a função de lembrete, é claro.

1 Organização Financeira

SIS
CONTROLADORAS

Mantenha o controle atualizado do seu estoque e organize as compras de materiais



Já imaginou fechar um serviço para dedetização com um grande cliente e, depois, descobrir que está faltando uma substância necessária para prestar o serviço? Ou, em outra situação, verificar que os produtos em estoque estão fora da validade? Em ambos os casos, você estará perdendo dinheiro.

Por essa razão, ter um controle de estoque é tão importante quanto o controle do caixa. Outra coisa a qual os administradores devem ficar atentos são as condições de armazenamento dos produtos. Alguns deles, se ficarem muito tempo em locais úmidos ou quentes, podem estragar mais facilmente.

Além disso, controlar o estoque é uma forma de fazer uma análise do fluxo de vendas, pela quantidade de produtos consumida em determinado período.

Mas você não precisa quebrar a cabeça para fazer o controle de estoque da sua empresa, já que existem softwares especializados para realizar essa tarefa.

1

Organização Financeira

SIS
CONTROLADORAS

Separe sua conta pessoal da conta da empresa



Um erro muito comum — e fatal — que muitos pequenos e médios empreendedores cometem é não separar as finanças pessoais das provenientes do seu negócio. Essa é uma medida que deve ser adotada desde a abertura da empresa, podendo evitar muitas complicações e até mesmo a falência.

Sem isso, é impossível determinar sua margem de lucro e saber se a empresa está indo bem ou mal. Caso tenha outros sócios, certifique-se de que cada um deles tenha seu pró-labore e que não retirem além da quantia determinada.

1 Organização Financeira

SIS
CONTROLADORAS

Controle suas vendas

Para ter uma boa gestão financeira, é necessário ter todas as vendas documentadas em uma planilha ou sistema, contendo as seguintes informações:

- **Data da venda**
- **Cliente**
- **Tipo de serviço contratado**
- **Valor**
- **Forma de pagamento**

Todos esses elementos garantem uma gestão financeira mais eficiente. Embora alguns pequenos empresários ainda prefiram um controle simplificado, em planilhas ou mesmo em papel, isso é muito arriscado e pode acarretar falhas na contabilidade e na execução dos processos.

Com certeza, a análise e a prestação de contas será muito mais fácil se você utilizar um software de gestão contábil, o que vai evitar o atraso nos pagamentos, agilizar a emissão de notas fiscais, permitir o acesso aos dados e a extração de relatórios em tempo real, tornando a operação mais ágil em todos os sentidos.

Não esqueça de contabilizar todos os gastos, até mesmo aqueles menores, pois, no final, cada centavo faz diferença. Por isso, separar as contas e automatizar os processos é fundamental para ter uma gestão financeira mais profissional.



1

Organização Financeira

SIS
CONTROLADORAS

Negocie com fornecedores

A compra de materiais deve ser encarada como uma atividade estratégica da empresa. Assim, o responsável por essa função deve ter habilidade para negociar com fornecedores, selecionando os melhores do mercado e buscando preços, prazos e condições de pagamento mais vantajosas.

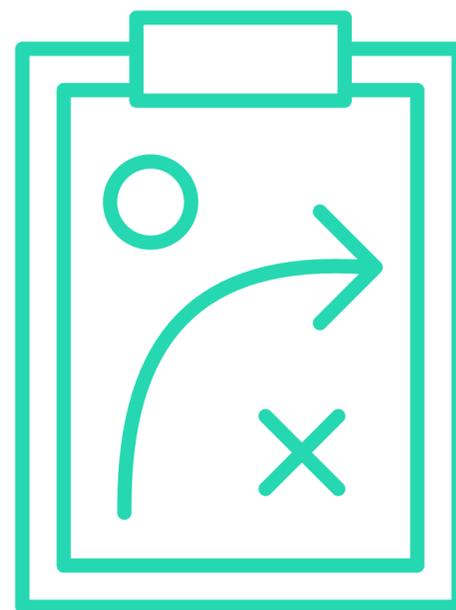


1

Organização Financeira

SIS
CONTROLADORAS

Tenha um planejamento anual



Toda empresa deve ter um planejamento anual, ou seja, um orçamento bem definido, onde é estipulado o mínimo e o máximo a ser gasto em cada mês junto com as ações que precisam ser tomadas para manter a operação.

O orçamento deve conter tudo que for previsível, por exemplo, o pagamento de tributos em cada mês, obrigações com funcionários e custos operacionais. E ainda, você deve registrar seus planos de investimento, como aquisição de novos equipamentos e todas as ações que visam o crescimento da empresa.

Porém, não adianta só planejar e não seguir o que foi estipulado. Claro que imprevistos podem ocorrer, como a desaceleração da economia e outros fatores, mas, na medida do possível, se esforce para executar tudo o que foi planejado, adequando conforme necessário.

2

Relacionamento com clientes

A satisfação do cliente vem sempre em primeiro lugar. Desta forma, tanto os gestores quanto a equipe devem estar sempre atentos às suas necessidades. Saiba como é possível garantir a satisfação do cliente em todas as etapas do relacionamento: na pré-venda, na prestação do serviço e também no pós-venda.

2

Relacionamento com clientes



Entenda a real necessidade do seu cliente



Cada cliente possui uma necessidade específica, e no caso de uma empresa que cuida de higienização e controle de pragas, é ainda mais importante saber avaliar o que o cliente realmente precisa.

Que tipo de praga deve ser eliminada? Quais são as condições do local a ser dedetizado? Oriente o cliente sobre os procedimentos e tome todas as precauções necessárias para que o serviço seja realizado com a máxima eficiência, qualidade e dentro do prazo.

2

Relacionamento com clientes



Mantenha uma ficha cadastral atualizada



O relacionamento com o cliente é algo que deve ser constantemente “alimentado”, para que ele não esqueça da sua empresa. No caso do segmento de controle de pragas, há uma necessidade maior de manter o relacionamento, pois o cliente precisa renovar a dedetização periodicamente. Daí a importância de ter uma base de clientes com informações de contato sempre atualizadas (e-mail, telefone, endereço etc).

2

Relacionamento com clientes



Entre em contato quando for a hora de refazer a dedetização



Para facilitar a gestão de clientes, a empresa precisa de uma boa ferramenta de CRM (Customer Relationship Management), que permite organizar cadastros de clientes, atendimentos, suporte técnico, serviço ao cliente, entre outros. Use-a para enviar materiais informativos que eduquem sobre seus serviços e também para lembrá-lo quando a data da nova dedetização estiver próxima.

2

Relacionamento com clientes



Adote as práticas de pós-venda



Nos últimos anos, as ações de pós-venda tornaram-se ainda mais importantes do que a promoção e a venda em si. O que isso quer dizer? Que as empresas devem procurar saber a opinião do cliente após a prestação dos serviços, porque, se ele não ficar satisfeito, vai usar as redes sociais para dizer isso.

Hoje em dia, um simples post com uma má repercussão nas redes sociais pode alcançar milhares de pessoas e fazer sua empresa perder muitos clientes.

Para evitar que isso aconteça, faça pesquisas de satisfação logo após a finalização do serviço e ofereça todo o suporte necessário caso haja algum problema.

2

Relacionamento com clientes



Ofereça suporte e atendimento online e por telefone



Por falar em suporte, o atendimento ao cliente é um item crucial para o sucesso de qualquer negócio. Um bom atendimento deve ser rápido e solucionar o problema do usuário da melhor maneira possível.

Por isso, invista em ferramentas eficazes e capacite os colaboradores responsáveis por essa área. Algumas ferramentas que a empresa deve ter como opções de contato são chat (no site), redes sociais e Whatsapp. Isso, claro, sem abrir mão do telefone convencional.

2

Relacionamento com clientes



Ofereça o melhor serviço para que os clientes retornem e indiquem



Nunca haverá melhor propaganda do que o famoso “boca a boca”, ou seja, a indicação de clientes feita por quem já utilizou os serviços. Mas apenas quem é referência no ramo consegue fidelizar seus clientes e fazer com que eles indiquem o seu nome para outras pessoas, portanto, sua empresa tem de ser uma delas.

3

Organização de documentos

Fazer uma boa gestão de documentos é fundamental para otimizar tempo, aumentar a produtividade e oferecer um bom atendimento. Contratos, ordens de serviço, notas fiscais e dados de clientes são documentos muito importantes e precisam estar sempre à mão, seja na hora de fechar um negócio ou finalizar os relatórios do mês.

Seguem algumas instruções para manter a documentação da sua empresa sempre em ordem:



3

Organização de documentos

SIS
CONTROLADORAS

Digitalize seus documentos

Imprimir documentos já deixou de ser uma prática comum nas empresas por duas razões: a preocupação com a questão ambiental e porque dificulta a organização. Além disso, eles ocupam muito espaço e ainda há risco de se perder ou danificar informações. Portanto, se a sua empresa ainda tem o hábito de arquivar documentos físicos, está mais do que na hora de mudar.

A melhor forma de organizar os documentos é adotando um sistema de armazenamento online. Veja os benefícios dessa atitude:



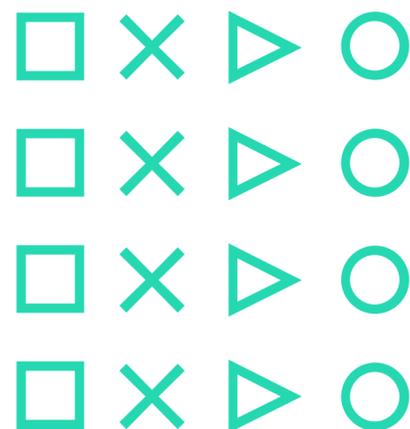
- **Automatização:** não perca mais nem um minuto procurando documentos. O sistema faz a busca para você.
- **Colaboração:** toda a equipe pode ter acesso aos documentos, em qualquer hora e lugar.
- **Segurança:** todos os sistemas de armazenamento online contam com criptografia e só podem ser acessados através de senha. Além disso, não é necessário fazer backup e não há risco de perder dados, uma vez que eles estão num servidor externo.
- **Modernização:** estamos em plena era digital e as empresas que não se adaptarem a essa realidade correm um sério risco de perder espaço no mercado, independente do seu ramo de negócio.

3

Organização de documentos



Defina um padrão para gestão e armazenamento de documentos



Toda empresa deve ter um procedimento padrão para a gestão de documentos, ou seja, os funcionários precisam saber exatamente o que fazer quando recebem um novo documento para arquivar no sistema.

Uma sugestão é abrir uma pasta para cada cliente e cada tipo de documento. Dessa forma, fica tudo mais organizado. Estabeleça também critérios e prazos para arquivamento de documentos, que serão válidos para qualquer departamento da empresa.

4

Valorização da equipe

Uma organização depende de diversos fatores para obter bons resultados, mas principalmente dos seus funcionários. Por isso, se a sua empresa ainda não possui um programa de recompensas baseado em desempenho, é imprescindível criar um.

Gestores que não investem em reconhecimento têm equipes com baixa performance, o que gera má qualidade dos serviços, rotatividade dos funcionários e resultados abaixo do esperado. Se você não quer ter esses problemas, confira algumas dicas para manter sua equipe sempre motivada!

4

Valorização da equipe

SIS
CONTROLADORAS

Estabeleça metas de vendas e valorizar os funcionários que conseguirem alcançá-las



Elaborar metas e premiações por bom desempenho é a principal medida para incentivar os funcionários, então, os gestores devem ir além da comissão e dos bônus de performance anual.

Nesse sentido, crie campanhas para estimular as vendas com direito a brindes, viagens e outros itens de valor, de acordo com que o seu orçamento permitir.

4 Valorização da equipe

SIS
CONTROLADORAS

Promova treinamentos e capacitação constante



Outra maneira de manter seus colaboradores sempre motivados é criar condições para o seu desenvolvimento profissional, fornecendo o conhecimento e as ferramentas para que eles tenham pleno domínio técnico e teórico de suas atividades. Isso inclui promover treinamentos e workshops internos, subsidiar cursos universitários ou de idiomas.

4 Valorização da equipe

SIS
CONTROLADORAS

Ofereça salário e benefícios compatíveis com o mercado



Complementando o item anterior, mesmo que a sua empresa tenha poucos funcionários, tenha uma política de cargos, salários e benefícios com o objetivo de atrair os melhores profissionais no seu ramo de negócio.

Para isso, faça uma pesquisa detalhada sobre a média salarial e benefícios oferecidos no segmento de controle de pragas e aplique o mesmo em sua empresa.

4 Valorização da equipe

SIS
CONTROLADORAS

Organize as agendas dos dedetizadores



Por se tratar de um serviço que precisa ser realizado na residência ou estabelecimento do cliente, é obrigação da sua empresa cumprir rigorosamente com os horários estabelecidos com o contratante.

Assim, o gestor deve organizar as agendas dos funcionários responsáveis pela prestação do serviço de forma a não haver conflitos, atrasos ou gerar alguma insatisfação no cliente.

4 Valorização da equipe

SIS
CONTROLADORAS

Cuide da saúde dos seus funcionários



O serviço de controle de pragas exige contato direto com componentes químicos, o que, a médio e longo prazo, pode provocar danos à saúde.

Assim, é de responsabilidade da empresa fornecer todos os equipamentos de segurança exigidos por lei a fim de prevenir contaminações e acidentes de trabalho. Cabe também oferecer um plano de saúde, adicional de insalubridade e assegurar que todos façam os exames periódicos anualmente, já que é uma atividade que impõe riscos aos colaboradores.

5

Acompanhamento de resultados

Você sabia que, de cada 10 novos negócios abertos, 6 não sobrevivem aos primeiros anos de funcionamento, segundo o IBGE?

Isso se deve ao fato de que a maioria dos novos empreendedores não fazem o acompanhamento correto ou não sabem analisar seus resultados. Não basta averiguar se a empresa teve lucro. Há uma série de indicadores que precisam ser acompanhados no dia a dia e eles auxiliam, principalmente, na tomada de decisões estratégicas.

Logo no início do e-book, mencionamos a importância de ter uma boa organização financeira. Agora, é hora de saber como avaliar esses dados. Lembrando que um software de gestão é um grande aliado nessa tarefa.

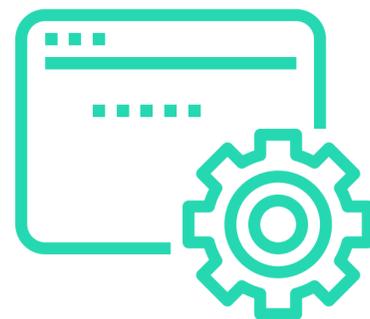
Na sequência, vamos ver de forma mais detalhada quais são as ferramentas contábeis que permitem fazer uma boa análise financeira.

5

Acompanhamento de resultados



Ferramentas para análise de resultados



- **Fluxo de caixa:** já falamos dele, mas, resumidamente, é a movimentação de entradas e saídas do caixa da empresa, ou seja, o que você recebe e o que paga em seu negócio.
- **Demonstrativo de resultado do exercício:** contém o resultado líquido das operações em um exercício (ano), comparando custos, despesas e receitas. É o principal instrumento de gestão financeira.
- **Balço patrimonial:** reúne o valor dos bens ativos e passivos que a empresa possui em determinado período.

Os documentos mencionados acima reúnem indicadores importantes, que todo empresário deve conhecer. Vamos ver quais são?

Principais indicadores financeiros

- **Lucro operacional:** é o objetivo de toda empresa. Constitui a receita obtida menos custos fixos e variáveis em determinado período.
- **Precificação:** é o valor dos serviços. O preço deve ser estabelecido de forma a cobrir todos os custos que envolvem a prestação de serviços e gerar lucro.
- **Custos fixos:** são aqueles que a empresa tem todo mês, como aluguel, luz, água, telefone, material e outras despesas necessárias para a venda dos serviços.
- **Custos variáveis:** são despesas ligadas à produção.
- **Faturamento periódico:** Para obter esse resultado, é preciso monitorar as vendas diárias, conhecendo o quê, quanto, por quanto e para quando é vendido (abrangem descontos, ticket médio e o desempenho dos vendedores).
- **Índice de liquidez:** avalia se a empresa tem capacidade financeira para honrar com todos os seus compromissos.

- **Índice de endividamento:** como o próprio nome diz, permite saber quanto do capital da empresa está comprometido e não pode ser movimentado.
- **Rentabilidade:** indica o prazo para o retorno dos investimentos realizados.
- **Índice de atividades:** divide-se em: prazo médio de recebimento: avalia quantos dias, em média, a empresa leva para receber a receita de suas vendas;
- **prazo médio de pagamento:** avalia quantos dias, em média, a empresa necessita para pagar seus fornecedores.
- **Ponto de equilíbrio:** indica o valor mínimo que deve entrar em caixa para que a empresa não tenha prejuízo.

Percebeu por que a análise de resultados é vital para o seu negócio? Somente com uma avaliação rigorosa dos números é possível detectar problemas como desperdício de recursos, saber se as técnicas de vendas estão trazendo resultados concretos e tomar as decisões certas para o desenvolvimento do seu negócio.

Utilize as informações deste e-book para implementar melhorias na gestão da sua empresa de controle de pragas o quanto antes e comece a ter resultados dentro de alguns meses!



 **10 SHIN, QI 11, Brasília - DF**

 **siscontroladoras.com.br**

 **comercial@siscontroladoras.com.br**

 **(61) 9 9803-0604 | (61) 3254-1785**