

ARTIGO

COMO CONTORNAR RECLAMAÇÃO DE CLIENTE

DS

Todo empresário tem o maior prazer em ver o reconhecimento e credibilidade do seu trabalho. E isso decorre da confiança de seus clientes.

Mas, a maioria das empresas não sabe lidar com as críticas. Quando isto ocorre, tentam escondê-las.

Hoje, essa atitude é um suicídio.

A transparência é a palavra-chave nestes casos.

A primeira atitude que deve ser tomada ao receber uma crítica é investigá-la, para evitar que ela se repita.

O tratamento correto e adequado de uma reclamação resolve o problema do cliente e demonstra transparência da sua empresa.

Aparecendo uma reclamação, é necessário, acompanhar bem de perto o que está acontecendo.

Você tem que ter como regra base, que ninguém reclama por reclamar. E se ficar constatado que o cliente tem razão, num caso de mau atendimento, por exemplo, o aperfeiçoamento no treinamento dos funcionários tem que ser urgente, para que isto não se torne recorrente, e a credibilidade da sua empresa não fique manchada.

Nos dias de hoje, as pessoas são superconectadas, e as redes sociais provocam um grande estrago, quando críticas são postadas.

Não deixem as críticas virarem uma bola de neve. Corrija o erro, o mais rápido possível, antes que a reputação de sua empresa seja destruída.

A transparência é a palavra-chave nestes casos. O que mais deixa o cliente irritado é o atraso em uma entrega. E isso mina a confiança na sua empresa.

De nada adianta alegar que o serviço de entrega é terceirizado. O cliente comprou de sua empresa, e se você não escolheu bem seus parceiros, o cliente não tem nada com isso.

Esse é outro caso que tem que ser rapidamente resolvido, acionando o parceiro, para que isso não se repita. O segredo é escolher bem os seus parceiros (terceirizados).

Quando o cliente reclama, é porque a paciência dele já se esgotou, e neste caso, é preciso humildade e reconhecer o erro.

Lembre-se que o cliente sempre tem razão, mesmo que não a tenha totalmente.

Mostre que o problema existe e que você está se empenhando para resolvê-lo o mais rápido possível.

Tenha sempre em mente que o cliente precisa perceber que você está agindo de boa-fé; e daí a chance de mantê-lo como cliente é grande.

Não transforme um problema em outro problema.

A transparência é a palavra-chave, pois você talvez não terá outra chance.

O pós-venda é uma prática muito importante, e traz ótimos resultados, se for bem feito.

Perder um cliente é muito mais rápido do que conquistar um novo cliente. Conquistar um novo cliente custa mais caro do que manter um cliente.

A propaganda negativa do seu negócio é um “vírus” que vai destruindo lentamente sua empresa.

Por isso, vale lembrar: nunca faça de um problema outro problema – solucione-o-, e assim sua empresa terá grande chance de ter longevidade.

OTACILIO PERON - ADVOGADO DA CDL CUIABÁ E FCDL/MT

JORNAL DIÁRIO DA SERRA

Propriedade da AJOTA

ASSOCIAÇÃO JORNALÍSTICA DE TANGARÁ DA SERRA

CNPJ: 29.464.235/0001-16

Av. Tancredo Neves - 1247 W - Parque Mansões
78300-000 Tangará da Serra-MT

ISSN 22386467

REDAÇÃO

DIREÇÃO DE JORNALISMO

Fabiola Tormes

CONTATO

ds@diariodaserra.com.br

Envie Pautas, Fotos Sugestões e Vídeos para o whatsapp do DIÁRIO DA SERRA

(65) 99809.2921

www.diariodaserra.com.br

www.ds.jor.br

TIRAGEM

1 MIL EXEMPLARES

CIRCULAÇÃO

Tangará da Serra, Nova Olímpia, Barra do Bugres, Porto Estrela, Campo Novo do Parecis, Sapezal, Denise, Arenópolis, Nortelândia e Santo Afonso.

CENTRAL DO ASSINANTE

(65)3326.6501

DEPARTAMENTO COMERCIAL

PUBLICIDADE ASSINATURA

PUBLICIDADE LEGAL

Associação Jornalística de Tangará da Serra - AJOTA

SERVIÇOS GRÁFICOS

E. Tormes e Cia. LTDA

CNPJ: 14.048.123/0001-07

CONTATO: adm@diariodaserra.com.br

Fone: (65) 3326-4724

COM DESCONTOS

Guias do IPTU 2021 ficam disponíveis a partir de hoje



MUNICÍPIO DE TANGARÁ DA SERRA

Endereço: Av. BRASIL, 2351-N-JARDIM EUROPA - (65)3311-4800

Estado de Mato Grosso

CNPJ: 03.788.239/0001-66

www.tangaradaserra.mt.gov.br

INSCRIÇÃO CADASTRAL

00.00.0000.000.001

CONTRIBUINTE

PREFEITURA MUNICIPAL DE TANGARA DA SERRA

LOCALIZAÇÃO DO IMÓVEL:

AV. BRASIL, 60

Bairro: CENTRO Loteamento: CENTRO

CD: 81 LT: 01

Sr(a). Contribuinte

Você possui débitos com o Município, regularize sua situação, ("Caso já o tenha feito, favor desconsiderar esse comunicado")

Base de Cálculo

Área do Terreno 187,50

Área Edificada 96,88

Testado Terreno 27,51

Valor Venal Terreno 22.442,96

Valor Venal Prédio 0,00

Valor Venal Imóvel 22.442,96

Alíquota 1,00%

IPTU 2021

Imposto Predial e Territorial Urbano e Taxas de Serviços Urbanos

Formas de Pagamento

DESCONTO DE 20%

VENCIMENTO 30/04/2021

R\$ 277,56

ou em 9 parcelas

Composição do Lançamento

IPTU 224,42

CONSELY 98,02

DESCONTO -44,88

TOTAL LANÇADO 322,44

INFORMATIVO - Lei 3110/2009

Art. 16 -OImpostoPredialeTerritorialUrbano-IPTU, sofreráoscréscimosprevistosno§1ºdopresenteartigo quandorecairsobre:

1-Imóveissituadosemlogradourousouviapública, pavimentadaouque,nãosendopavimentada,possua conjuntamente:rede de energia elétrica,água eluminação pública,equeestejamemsalgumadass seguintes situações:

§ 1º As alíquotas a que se refere o artigo 14 serão acrescidas anualmente, conforme definido nas alíneas do presente parágrafo, quando o imposto recair sobre imóveis que estejam em quaisquer das situações previstas no inciso I e II deste artigo: (Redação dada pela Lei Complementar nº53/1999)

a)0,3(trêsdécimosde pontopercentual)no1º(primeiro)ano;

Redação dada pela Lei Complementar nº53/1999

b)0,4(quatrodécimosde pontopercentual)no2º(segundo)ano;

Imposto pode ser retirado pelo site da Prefeitura

Contribuinte que pagar à vista terá descontos em até 20%

REDAÇÃO DS

O contribuinte tangaraense poderá a partir desta segunda-feira, 15, retirar suas guias para pagamento do Imposto Predial e Territorial Urbano (IPTU) do ano de 2021. O documento estará disponível no site da Prefeitura Municipal de Tangará da Serra. Ao todo, 42.539 guias foram lançadas, representando o montante de R\$ 32.969.423,23.

De acordo com a secretária municipal de Fazenda, Angela Nascimento da Silva, uma das novidades adotadas pelo Executivo neste ano é o IPTU Itine-

rante, serviço que iniciará a partir do dia 1 de março.

“O objetivo é ir até os bairros para emitir as guias do IPTU para aquele cidadão que têm dificuldade com o uso da internet. Divulgaremos cronograma contendo data, local e o bairro que estaremos, para atender especialmente essa população que não tem tanta familiaridade com o uso da internet”, explica, ao ressaltar que por conta da pandemia, a preferência é que os contribuintes tirem as guias pela internet.

No início deste mês, um projeto de lei foi aprovado na Câmara, autorizando que contribuintes que fizerem o pagamento em cota única, à vista, até 30 de abril, ganhem desconto de 20%. Já aos que o fizerem da

mesma forma até 31 de maio, receberão 10% de desconto. O parcelamento pode ser feito em até nove vezes. As medidas foram tomadas pensando no impacto financeiro da pandemia às famílias.

“Esperamos com o benefício do desconto elevar a arrecadação de cerca de 42% para, no mínimo, cerca de 50%, o que representaria uma entrada de recurso, em decorrência da receita do IPTU, no montante de R\$16.484.711,62. A receita com IPTU é de extrema importância para as ações a serem desenvolvidas no município, portanto pedimos a toda população tangaraense que aproveite o benefício de 20% de desconto para quitar seu débito com IPTU relativo ao exercício de 2021”, completa Angela.

IPTU

Entenda tudo sobre o imposto dos imóveis

SP DE FATO

O Imposto Predial e Territorial Urbano é uma taxa de competência municipal, ou seja, cobrado pelas prefeituras. Este imposto é cobrado tanto de pessoa jurídica quanto física que detém a propriedade de um ou mais imóveis, podendo ser casa, apartamento, sala comercial ou qualquer outro tipo de bem em uma região urbanizada. O proprietário é o

responsável pelo pagamento do imposto, a não ser que no contrato esteja previamente acordado que o locatário seria o responsável por essa despesa, nos casos de imóveis alugados.

O valor do IPTU varia de acordo com a cidade e a situação do imóvel. É uma cobrança única, mas é possível optar pelo parcelamento da despesa. Se o consumidor não tiver condições de arcar com o valor do IPTU até a data do vencimento ele es-

tará sujeito a multa que costuma ser em média de 0,3% por dia, com juros de 1% ao mês desde o mês do vencimento. "O IPTU de anos anteriores que estão em atraso tem descontos e outras facilidades para a regularização”, afirma a educadora financeira Larissa Briosso.

Para saber todas as informações sobre o pagamento do IPTU é preciso acessar o site da prefeitura da sua cidade ou Secretaria da Fazenda municipal.