

DIGA ADEUS

À TEORIA

DA GESTÃO

CINCO BOAS PRÁTICAS  
PARA OBTER RESULTADOS  
EXTRAORDINÁRIOS EM  
QUALQUER EMPRESA

*«A maioria dos livros sobre gestão que li são complexos e confusos, e não fornecem qualquer indicação prática. O livro de Bob é a exceção. Apresenta um mapa de aplicações práticas para qualquer negócio.»*

—Ken May, Presidente e CEO da FedEx Kinko

BOB PROSEN

# O que os líderes mais querem: Menos conversa e mais resultados

Outros livros de gestão tentam dizer-lhe como gerir melhor o seu negócio, de forma mais rápida e mais lucrativa. Bob Prosen apresenta-lhe as ferramentas e as instruções para conseguir fazê-lo, passo-a-passo.

**Diga Adeus à Teoria da Gestão** substitui a teoria de gestão por ferramentas e táticas comprovadas que permitem obter resultados positivos. Sem rodeios e directo ao assunto, este livro proporciona respostas imediatas aos seus desafios de gestão mais urgentes.

A obra mostra-lhe como alcançar, de forma consistente, resultados extraordinários na liderança, na eficácia de vendas, na excelência operacional, na gestão financeira e na fidelização dos clientes.

Repleto de instruções passo-a-passo, fáceis de acompanhar, este livro mostra como:

- Alcançar resultados consistentes, trimestre a trimestre.
- Alinhar a força de trabalho com os objectivos de topo da empresa.
- Aumentar a responsabilização para alcançar os resultados que necessita.
- Atrair e manter os talentos.
- Suplantar a concorrência e focalizar-se na fidelização do cliente.
- Reduzir os custos enquanto melhora a qualidade.
- Reagir menos e dedicar mais tempo ao planeamento.
- Tornar o seu trabalho mais fácil e fazer com que a sua empresa funcione mais suavemente.

Seja um novo gestor ou um líder mais experiente, um CEO de uma empresa cotada na Bolsa ou um membro da direcção de uma organização local sem fins lucrativos, **Diga Adeus à Teoria da Gestão** orienta-o para uma execução sem falhas e para um sucesso crescente.

## Recomendações ao livro de Bob Prosen

«A maioria dos livros sobre liderança que li são complexos e confusos e não fornecem qualquer indicação prática. O livro de Bob é a exceção. Apresenta um mapa de aplicações práticas para qualquer negócio.»

– KEN MAY, Presidente e CEO da FedEx Kinko

«Se lhe faltar um dos cinco atributos, nunca atingirá o máximo do seu desempenho – seja qual for o seu negócio.»

– MAURA DONAHUE, Presidente da Câmara do Comércio dos EUA

«As ideias de Bob são expressas de forma clara e veemente, têm um estilo inflamado e provocador. Encorajam os executivos a serem apaixonados e práticos na busca de resultados extraordinários. Todos deveriam ser capazes de aprender com o livro de Prosen, independentemente do nível ou estado em que se encontra a sua carreira.»

– DAN T. CATHY, Presidente e COO da Chick-fil-A Inc.

«O livro de Bob proporciona um excelente enquadramento para o aumento do desempenho pessoal e organizacional. Melhor que isso, este é um livro despretenhoso e focalizado nas operações e na execução prática. **Diga Adeus à Teoria da Gestão** apresenta uma maneira prática e esclarecedora de como obter resultados.»

– PETER ALTABEF, Presidente e CEO da Perot Systems

«Will Rogers disse uma vez: “Não existe nada mais frequente que uma boa ideia e nada menos frequente que uma boa ideia posta em prática”. De um modo confiante e persistente, Bob Prosen ataca de frente o problema mais responsável pela falta de sucesso de tantas empresas e organizações: o hiato entre o planeamento e a concretização do mesmo. Prosen fornece um mapa muito claro para eliminá-lo.»

– GARRETT BOONE, Presidente da The Container Store

«Aprecio bastante o discurso directo de Bob. A sua capacidade para ir directo ao assunto e centrar-se nos ‘poucos’ significativos, em vez dos ‘muitos’ importantes, é certeira. Este livro estabelece os critérios para que as coisas se concretizem!»

– JAMES PINCKNEY, Administrador Geral da Microsoft

«Toneladas de sabedoria! Um livro obrigatório para qualquer executivo – em particular para aqueles que estão prontos para levar a sua empresa para o próximo nível. Seja no negócio dos produtos acabados ou intermédios, **Diga Adeus à Teoria da Gestão** proporciona a acção que aumentará a rentabilidade da sua empresa.»

– JOHN SIGNORINO, Presidente e CEO da Chicken  
of the Sea International

«Esclarecedor. Prosen capta a essência da acção. **Diga Adeus à Teoria da Gestão** ajuda-o a encontrar a maneira certa para empenhar e galvanizar a sua empresa na direcção dos resultados mensuráveis. A sua abordagem teve tal impacto em mim que o contratei para formar a minha equipa de gestão.»

– JOHN THOMPSON, Presidente da Crossmark

«Este trabalho é, sem dúvida, um presente para todos os líderes. Senti que estava a roubar os segredos de alguém, à medida que tomava notas e sublinhava muitas das pérolas de sabedoria que Prosen nos concedeu. A sua percepção do que faz um líder de qualidade e de como se alcança a excelência operacional é do mais claro e motivador material de leitura que alguma vez li.»

– PATRICK F. QUINN, Director Executivo de Operações das Saint Paul Public Schools

«Já foram escritos muitos livros sobre a liderança empresarial. Contudo, Prosen pega no intangível para o dissecar numa receita muito precisa sobre o sucesso. Apreciei bastante a abordagem abrangente e sem rodeios. Creio que poderia tornar-se num excelente texto para um MBA.»

– PETER THONIS, Vice-Presidente Senior da Verizon

«Devo estar maluco para recomendar o maldito livro de Bob. Se mais directores executivos seguissem e realmente pusessem em prática as suas recomendações simples e directas sobre “como executar”, tipos como eu teriam menos empresas problemáticas às quais mostrar como sair dos fossos financeiros e operacionais em que se encontram. Este livro é realmente injusto para tipos que vivem das reestruturações de empresas.»

– SAM COATS, Presidente e CEO da SI Restructuring Inc.

«**Diga Adeus à Teoria da Gestão** apresenta aos CEO as ferramentas de que necessitam para se tornarem melhores líderes e decisores e para alcançarem melhores resultados.»

– RICHARD CAR, Vice-Director da Vistage

«Todos os ingredientes que um líder deve ter para ser bem sucedido e mais... a receita para transformar a visão em acção!»

– SKIP MOORE, Partner da Deloitte & Touche

«**Diga Adeus à Teoria da Gestão** arrasa as montanhas de teoria e de políticas que afundam as empresas e fornece aos líderes as ferramentas de fácil aplicação que melhoram de imediato a acção.»

– DENNIS MAPLE, Vice-Presidente Executivo da ARA MARK

«Ao contrário de muitos outros livros anteriores de gestão, **Diga Adeus à Teoria da Gestão** apresenta instruções para guiar as empresas em direcção ao futuro. Bob Prosen prestou-nos um serviço a todos.»

– JIM DAVIDSON, antigo Vice-Presidente Executivo  
e Director Geral da Hitachi Data Systems

«As bem ilustrativas ferramentas e técnicas de Bob irão contribuir para que a nossa prática arquitectural internacional seja mais bem gerida e mais lucrativa. O que a nossa equipa de gestão aprendeu continuará a fazer render muitas vezes o nosso investimento.»

– RALPH HAWKINS, CEO da HKS

«Este é o livro definitivo do “como fazer” em termos de operações nos negócios. Um livro obrigatório para todos os líderes e gestores com ou sem experiência.»

– ED H. BOWMAN, Presidente e CEO da SOURCECORP

«Para conseguir resultados garantidos, leia **Diga Adeus à Teoria da Gestão**. Irá descobrir a fórmula para combinar a força das pessoas com a necessidade de concretizar as coisas, o que o vai ajudar a produzir resultados extraordinários.»

– Jack Lowe, Director da TDIndustries

«Independentemente da natureza do seu negócio, **Diga Adeus à Teoria da Gestão** irá proporcionar-lhe soluções e estratégias específicas que pode começar a implementar de imediato para melhorar os seus resultados.»

– TED SCHWEINFURTH, Sócio da Winstead, Sechrest & Minick

«A experiência é importante! Bob explica, de forma brilhante, o que um líder deve fazer para conseguir benefícios para os seus clientes e colaboradores e bons resultados financeiros.»

– RUSS LABRASCA, Vice-Presidente Executivo da  
Wells Fargo Private Client Services

«Refrescantemente incisivo... Nada de teorias. Em vez disso, Bob Prosen fornece um livro simples para conseguir sempre resultados consistentes.»

– KA COTTER, Vice-Director da The Staubach Company

«Finalmente, um livro que descodifica o que as empresas necessitam exactamente de fazer para produzir óptimos resultados. Todos os trabalhadores beneficiarão grandemente da experiência de Bob.»

– DEEDRA BOULINE, Vice-Presidente da Organização para o  
Desenvolvimento do Trabalhador da Sabre Holdings

«Sem rodeios e directo ao assunto; Bob fez um excelente trabalho ao juntar todos os componentes essenciais para a acção num único sítio. Era bom ter tido acesso a esta informação há alguns anos atrás.»

– AL LYNCH, Presidente e CEO reformado  
da JC Penney International

«Os sistemas de educação empenhados em melhorar a responsabilização terão à mão **Diga Adeus à Teoria da Gestão**. Bob Prosen prestou um grande serviço à Educação.»

– DR. MIKE MOSES, antigo Comissário de Educação do Texas

«Princípios comprovados que as empresas podem usar de imediato para produzir resultados reais.»

– DR. SAMUEL ROSS, Chief Medical Officer do Parkland Hospital

«As empresas estão sempre à procura de formas de suplantar a concorrência. Bob demonstra como pode identificar e focalizar a sua empresa naquilo que é mais importante: os resultados!»

– GARY M. DIXON, Partner da Human Capital,  
Ernst & Young LP

«Se exige resultados mais elevados, aqui tem a autenticidade. Mr. Prosen rompe com o código e dá-nos exactamente o que queremos: instruções passo-a-passo sobre como alcançar os resultados mais importantes. Faça um favor a si mesmo. Compre este livro.»

– WALTER JONES, Executivo de Tecnologia do Grupo  
da Wells Fargo Bank

«Bob é um mestre na constituição de uma equipa de alto nível. Ele compreende a importância de se contratarem as pessoas certas e a importância da liderança. Se quiser aprender como atrair e manter os talentos, leia este livro.»

– STEVE WATSON, Director Internacional  
da Stanton Chase International

«**Diga Adeus à Teoria da Gestão** é uma leitura entusiasmante que oferece uma caixa de ferramentas para os gestores, tanto do sector público como do privado, permitindo-lhes uma missão clara, uma gestão eficaz e a mensuração dos resultados. Numa época em que os recursos diminuem rapidamente, este é um livro obrigatório que ajuda os executivos a darem prioridade ao que traz à empresa o retorno de investimento de maior valor acrescentado.»

– MICHAEL A. EUGENE, Gestor de Negócios do Los Angeles  
Unified School District

«Um livro absolutamente obrigatório para os líderes de qualquer empresa que procuram princípios de gestão simples que resultem!»

– MICHAEL K. BERRY, Presidente da HILLWOOD Properties,  
uma empresa da Perot Company

«Bob é um prelector entusiasmante e inspirador. O seu livro capta a sua paixão e está repleto de conselhos comprovados e focalizados em obter resultados. Mantenha-o perto de si enquanto ferramenta de trabalho e guia de referência.»

– R. PHILLIP BOYD, CFO da OsteoMed LP

«Bob, tem aqui um vencedor! Gosto da simplicidade elegante e da perspectiva singular sobre como alcançar a rentabilidade sustentada.»

– MARK LANEY, Presidente da Cook  
Children’s Physician Network

«A experiência de Bob, os atributos comprovados e um método de fácil execução, ajudam as empresas, grandes e pequenas, a alcançar os resultados que são relevantes.»

– ARTURO VIOLANTE, antigo Presidente da Greater Dallas  
Hispanic Chamber of Commerce

«Quando conheci Bob, ele falava para um grupo de CEO. Bob conhecia exactamente as dificuldades com que me deparava ao dirigir a minha própria empresa. Os princípios deste livro são certos! Se dirige ou tem o seu próprio negócio, tem de ler este livro!»

– MICHAEL RASA, Presidente e CEO da  
Rasa Floors & Carpet Cleaning

«Repleto com informação 100% útil que todos os líderes deveriam ter à mão de semear.»

– MARY SUTHER, CEO reformada da The Visiting  
Nurses Association of Texas

«Todos os líderes de sucesso devem ler este livro.»

– TONY JEARY, «Mr. Presentation», autor e «coach»  
dos maiores CEO do mundo.

«Conselhos sólidos, claros e essenciais para construir organizações com base na integridade e empenhadas em alcançar resultados de excelência.»

– DON FRANKLIN, Chefe de Polícia em Addison, Texas

«Bob apresenta exemplos práticos e reais que qualquer empresa pode usar para obter resultados melhores.»

– ERIC SUDER, CEO e fundador da ESI

«Bob Prosen demonstrou-nos como trabalhar de forma colaborativa e obter resultados que considerávamos impossíveis. O seu revelador livro é uma leitura indispensável para todas as organizações públicas e sem fins lucrativos.»

– CAROL FRANÇOIS, PhD, ex-Directora de Recursos Humanos do Dallas Independent School District

«Bob acertou em cheio! Os responsáveis (administração e *staff*) por organizações sem fins lucrativos podem realmente levar as suas missões mais além aplicando os princípios compilados por ele.»

– LINDA L. SCHOELKOPF, Presidente da Júnior Achievement of Dallas Inc.



KISS THEORY GOOD BYE

# DIGA ADEUS À TEORIA DA GESTÃO

---

Cinco Boas Práticas  
para Obter Resultados Extraordinários  
em Qualquer Empresa

---

**BOB PROSEN**



CENTROATLANTICO.PT

# DIGA ADEUS À TEORIA DA GESTÃO

Cinco Boas Práticas para Obter Resultados Extraordinários em Qualquer Empresa

## **Autor**

Bob Prosen

## **Editor**

Centro Atlântico

## **Colecção**

Desafios

## **Tradução**

Carla Mendonça e Pedro Cotrim

## **Revisão e *copydesk***

Catarina Nascimento Rodrigues

## **Revisão técnica**

Jorge Nascimento Rodrigues

## **Capa**

Alian Design (aliandesign.com)

## **Paginação**

António José Pedro

## **Impressão e acabamento**

Papelmunde

1.ª edição: Setembro de 2007

ISBN: 978-989-615-048-8

Depósito Legal: /07

© Centro Atlântico, Lda., 2007

Av. Dr. Carlos Bacelar, 968 – Esc. 1-A

4764-901 V. N. Famalicão, Portugal

Rua da Misericórdia, 76

1200-273 Lisboa, Portugal

Tel. 808 20 22 21

[geral@centroatlantico.pt](mailto:geral@centroatlantico.pt)

[www.centroatlantico.pt](http://www.centroatlantico.pt)

Tradução autorizada da edição americana de «Kiss Theory Good Bye: Five Proven Ways to Get Extraordinary Results in Any Company», escrita por Bob Prosen, publicada por Gold Pen Publishingshed, Copyright © 2006 por Bob Prosen.

Edição portuguesa publicada por Centro Atlântico, Lda., Copyright © 2007.

Reservados todos os direitos da versão portuguesa por Centro Atlântico, Lda.

Qualquer transmissão ou reprodução, incluindo fotocópia, só pode ser feita com autorização expressa dos editores da obra.

## **DISCLAIMER**

THE INFORMATION IS PROVIDED ON AN “AS IS” BASIS WITHOUT ANY WARRANTIES OF ANY KIND, EXPRESS OR IMPLIED. THE AUTHOR AND THE PUBLISHER AND ANY OTHER PARTY EXPRESSLY DISCLAIM ANY LIABILITY FOR ANY LOSS OR DAMAGE INCLUDING BUT NOT LIMITED TO ANY LOSS OR DAMAGE FROM ANY USE OF ANY PART OF THE INFORMATION.

À minha mãe, Edwina Joan Prosen, que sempre me disse:  
«Robert, conseguirás fazer qualquer coisa se efectivamente o quiseres.»



# ÍNDICE

*Prefácio* 19

*Agradecimentos* 27

## **PARTE I A Grande Vantagem: Rentabilidade Máxima e Resultados**

*Introdução: Porque Você e a Sua Empresa Precisam Deste Livro* 35

**1. Preso ao *Status Quo*: Cinco Hábitos Paralisantes Que Atacam a Partir de Dentro** 43

## **PARTE II As Cinco Boas Práticas das Empresas Altamente Lucrativas**

**2. Liderança de Excelência: a Busca Incansável da Visão e dos Resultados** 59

3. Eficácia das Vendas: a Longevidade da Sua Empresa	89
4. Excelência Operacional: a Poção Mágica Para Resultados Extraordinários	113
5. Gestão Financeira: Onde Informação é Poder	141
6. Fidelização do Cliente: a Vantagem Que Continua a Resultar	159

### **PARTE III Actuar Para Obter Resultados**

7. Reduzir o Hiato	181
8. Seja o Pior Pesadelo dos Seus Concorrentes	199
9. O Caminho Crítico para Obter Resultados	213
10. Medir o Que é Mais Importante	237
11. Assegurar os Ganhos	265

*Epílogo: Para Além da Rentabilidade: Fazer o Bem e Sair-se Bem* 293

*Adenda: Manter o Momento* 301

*Palavras de Sabedoria de Diga Adeus à Teoria da Gestão* 317

# PREFÁCIO

Os gestores precisam de menos conversa e mais acção! Temos de alcançar resultados excelentes mais depressa, de forma mais consistente e menos dispendiosa, tudo isso sem as chatices que tornam entediantes os nossos trabalhos. Seja numa multinacional, numa empresa de média dimensão ou numa organização sem fins lucrativos, os líderes e os gestores perguntam «como posso eu atingir os resultados que preciso?». E alguns atrevem-se mesmo a perguntar o que devem fazer para ir além dos resultados que os outros consideram impossíveis.

Ora, escrevi este **Diga Adeus à Teoria da Gestão: Cinco Boas Práticas para Obter Resultados Extraordinários em Qualquer Empresa** para poder fornecer as respostas que os líderes e gestores precisam para alcançar, e até mesmo exceder, os seus objectivos de maneira consistente.

O meu objectivo é conseguir dar-lhe o livro definitivo do “como fazer” a operacionalização do negócio. Não se trata de uma compilação de regras ou de histórias pessoais de outros líderes empresariais. É o meu relato pessoal de como ajudar a liderar grandes empresas, bem como algumas de média dimensão, a alcançarem resultados finais sem precedentes.

Pretende-se, com a natureza prática deste livro, superar os *best-sellers* de gestão que exploram sobretudo o processo do negócio. Esses livros são focados, essencialmente, no que fazer, e este vai fornecer-lhe, passo-a-passo, instruções e ferramentas para conseguir alcançar resultados sustentados sem precedentes depois de definido o que fazer. Os líderes querem respostas comprovadas aos desafios que afectam os seus negócios. Preferem a acção à teoria, e valorizam a informação directa, simples e fácil de entender. O seu recurso mais precioso é o tempo. Por isso, condensei o que realmente importa em acções que, quando implementadas, produzem um melhoramento imediato do desempenho.

Segue-se a forma como reuni esta informação e comprovei os conselhos apresentados. Durante vinte e cinco anos ajudei as empresas a saírem da sua posição estabelecida e a entrarem numa fase de lucros sustentados. Entre estas empresas, incluíam-se a Hitachi, a Sprint, a NCR, a Sabre, a AT&T e algumas empresas de média dimensão. Durante este tempo, descobri cinco atributos que transformam o desempenho normal em ganhos extraordinários. Analisei essas boas práticas que, sem dúvida, permitem às empresas continuarem a atingir os seus objectivos, defini as barreiras que impedem a construção de uma empresa extraordinária e lucrativa e registei as ferramentas e técnicas, testadas ao longo do tempo, que utilizei para ajudar as equipas de gestão a alcançarem e a superarem os seus objectivos.

Muitas das empresas com as quais trabalhei são nomes bem conhecidos, enquanto outras são *start-ups* ou empresas não cotadas em bolsa, mais discretas. Quase todas, independentemente do seu tamanho e da indústria onde operam, **sofrem de falta de responsabilização**. Os objectivos e os compromissos não são cumpridos, mês após mês. E, no entanto, poucas consequências

resultavam disso. Era frequente o pessoal das empresas tentar racionalizar os maus desempenhos, e aquele que apresentasse a melhor argumentação ganhava.

Este livro mostra-lhe o que acontece quando os líderes partem para a acção fazendo perguntas difíceis, comunicando os seus objectivos a toda a empresa de forma transversal, estabelecendo uma cultura baseada na responsabilização, percebendo que liderança e gestão eficazes são esforços holísticos. Todos os atributos do sucesso empresarial estão intrinsecamente ligados uns aos outros.

Ao partilhar o meu conhecimento e as minhas experiências, o meu objectivo é fornecer-lhe as respostas que necessita para ultrapassar as barreiras ao sucesso e permitir à sua empresa alcançar o seu máximo potencial. Os líderes querem ver as suas ideias e iniciativas postas em prática de forma consistente, sem irritações nem remendos constantes. Exigem responsabilização e valorizam mais os resultados do que a teoria.

Escrevi **Diga Adeus à Teoria da Gestão** com dois princípios em mente. Primeiro, de que a teoria seria substituída por ferramentas comprovadas, por tácticas e por respostas que obtivessem resultados. Segundo, toda a informação teria de ser relevante e directamente aplicável aos desafios actuais dos negócios sem necessidades de adaptação.

A teoria é, sem dúvida, pensamento abstracto ou análise que é vital porque permite a especulação e a testagem de novas ideias, que se tornam factos quando provadas. A teoria ajuda-nos, na verdade, a identificar e a resolver o desconhecido, e aproxima-nos um passo do futuro. Nos negócios, contudo, quando se trata de gestão concreta, os líderes querem acção e resultados, não teoria e filosofia.

A maioria dos líderes de negócios sabe o que quer alcançar e, de um modo geral, consegue estabelecer metas e objectivos claros. A peça crucial, que está em falta, é a forma para depressa e consistentemente converter essas metas e objectivos em acções que produzam sucesso financeiro e operacional tangível. Este livro fornece os ingredientes que faltam ao revelar ferramentas comprovadas e acções que, quando aplicadas de modo apropriado, permitem que as empresas possam ir directas ao assunto e consigam o que mais ambicionam – resultados extraordinários!

Esta obra foi escrita para líderes empresariais, gestores, supervisores, membros de direcção e colaboradores que sabem perfeitamente que há uma forma melhor de fazer negócios. Todos conhecem, intrinsecamente, as técnicas testadas que produzem os melhores resultados; têm a coragem de readoptar essas técnicas e de implementar novas; e têm a visão para perceber que os negócios, tal como estão, vão ter de mudar. Este livro revela técnicas comprovadas para ganhar a vantagem sobre os concorrentes e executar com rapidez, eficiência e máxima eficácia.

Até agora, essa informação estava apenas disponível de forma dispersa, deixando-lhe a tarefa de a descobrir, de a juntar e de a adaptar ao seu negócio. Pode ter conseguido reunir alguma dessa informação através dos seus mentores, por tentativa e erro, ou por ter sobrevivido à “escola da vida”. Mas, na altura em que acabar de ler este livro, ficará na posse das respostas que precisa para poder, de imediato, começar a melhorar os resultados de toda a sua empresa. E irá descobrir que este livro vai permanecer uma fonte útil de respostas rápidas e comprovadas para a resolução dos seus desafios de negócio mais urgentes.

**Diga Adeus à Teoria da Gestão** é sobre como conseguir resultados. Faz desaparecer a complexidade e o mistério da lide-

rança nos negócios. Muito do que vai aprender pode parecer do senso comum, ainda que não seja de prática comum. Aprender e praticar constantemente uma liderança de excelência, uma eficácia de vendas, uma excelência operacional, uma gestão financeira e fidelizar o consumidor irá permitir à sua empresa alcançar os resultados pretendidos.

As ferramentas e as táticas que partilho neste livro já permitiram a empresas de topo apresentarem os seguintes resultados:

- um líder mundial da indústria das viagens de turismo fez mais de 100 milhões de dólares em vendas num período de vinte e quatro meses;
- uma empresa de telecomunicações reduziu as horas extraordinárias em 50 por cento, enquanto aumentou a prestação de serviços em tempo útil em 33 por cento;
- um fornecedor de comunicações internacionais teve um ganho de 130 por cento em produtividade sem admitir mais colaboradores;
- uma grande empresa tecnológica de serviços americana aumentou as suas vendas em 38 por cento e excedeu as suas previsões de lucro em 47 por cento;
- um vendedor de viagens para todo o mundo transformou uma perda de 30 por cento num ganho de 21 por cento em doze meses;
- uma empresa de comunicações aumentou os seus lucros em 20 milhões de dólares, enquanto reduziu os custos operacionais em 36 milhões de dólares – representando um lucro global de 20 por cento antes da liquidação dos impostos em apenas dezoito meses;

- uma empresa líder no ramo das comunicações reduziu em 67 por cento os incidentes no serviço a clientes em menos de um ano;
- uma grande empresa tecnológica norte-americana aumentou o grau de satisfação dos seus colaboradores de um nível abaixo de 60 por cento para acima de 80 por cento em dezoito meses;
- um fornecedor de serviços de telecomunicações eliminou todas as classificações não satisfatórias e melhorou a satisfação do consumidor em 39 por cento num período de seis meses;
- uma empresa líder no ramo das comunicações implementou um processo de aperfeiçoamento da qualidade e aumentou as vendas em 1,8 milhões de dólares;
- uma das maiores empresas de alojamento de sítios na Web aumentou os ganhos em 36 por cento e alcançou o ganho esperado por acção consecutivamente em cada trimestre.

Estes resultados não são exclusivos destas empresas. A sua empresa pode alcançar resultados semelhantes. Apesar de, ao longo deste livro, me focar, essencialmente, em empresas com fins lucrativos, os seus princípios podem ser prontamente aplicados a organizações sem fins lucrativos para as quais os resultados sejam igualmente importantes. De facto, alguns dos meus maiores clientes são organizações desta natureza. Se o que pretende é aumentar a consciencialização, servir mais pessoas e aumentar a oferta, continue a leitura.

Existem muitas organizações sem fins lucrativos que podem beneficiar dos princípios enunciados neste livro:

- as escolas podem aplicar estes princípios para aumentar a taxa de permanência dos estudantes na escola e os índices de formação, de aumento da segurança, de melhoria dos resultados nos exames, da angariação de fundos, da alocação de recursos escassos, pagar consoante o desempenho, atrair e manter um corpo académico qualificado e comunicar e trabalhar melhor enquanto equipa;
- as organizações governamentais podem aplicar estes princípios para reduzir o desperdício, aumentar a motivação, melhorar o serviço ao cliente, aumentar a eficiência, atrair pessoal qualificado e eliminar os maus trabalhadores;
- as igrejas podem aplicar estes princípios para atrair e manter os membros, atingir os objectivos de angariação de fundos, recrutar mais voluntários e aumentar as taxas de sucesso dos programas e missões de âmbito alargado;
- as organizações políticas podem aplicar estes princípios para aumentar a consciencialização, angariar fundos e fazer campanhas mais eficientes.

No final deste livro, no capítulo «Manter o Momento em Marcha», dir-lhe-ei como é que a sua empresa pode continuar a aprender para alcançar resultados extraordinários através de programas criados à medida para a sua empresa pelo The Prosen Center for Business Advancement.

Dou-lhe os parabéns pela sua coragem de criticar o passado, enquanto cria o futuro das práticas empresariais.

**BOB PROSEN** é presidente e CEO do Prosen

Center for Business Advancement. A par dos programas de formação, o Centro dirige igualmente a sua acção de consultoria para uma vasta gama de negócios, associações profissionais e organizações sem fins lucrativos. Bob foi vice-presidente sénior da Sabre, vice-presidente dos serviços profissionais da Hitachi e *managing partner* da AT&T Global Information Solutions/NCR.



## A forma comprovada e sem rodeios de alcançar resultados extraordinários na sua empresa de maneira consistente.

Deseja aumentar a responsabilização, alcançar os seus objectivos de forma consistente, ter mais tempo para planear e fazer com que a sua empresa funcione mais suavemente? Se a sua resposta foi sim, deve ler **Diga Adeus à Teoria da Gestão**. É um livro simples para a acção empresarial, com orientações passo-a-passo e ferramentas e táticas comprovadas que pode usar hoje mesmo para atingir resultados extraordinários.

*«De um modo confiante e persistente, Bob Prosen ataca de frente o problema mais responsável pela falta de sucesso de tantas empresas e organizações: o hiato entre o planeamento e a concretização do mesmo. Prosen fornece um mapa muito claro para eliminá-lo.»*

– Garrett Boone, Presidente da The Container Store

*«Se lhe faltar um dos cinco atributos de **Diga Adeus à Teoria da Gestão**, nunca atingirá o máximo do seu desempenho – seja qual for o seu negócio.»*

– Maura Donahue, Presidente da Câmara de Comércio dos EUA

*«As ideias de Bob são expressas de forma clara e veemente; têm um estilo inflamado e provocador. Encorajam os executivos a serem apaixonados e práticos na busca de resultados extraordinários. Todos deveriam ser capazes de aprender com **Diga Adeus à Teoria da Gestão**, independentemente do nível ou estado em que se encontra a sua carreira.»*

– Dan T. Cathy, Presidente e COO da Chick-fil-A, Inc.

*«Toneladas de sabedoria! Um livro obrigatório para qualquer executivo – em particular para aqueles que estão prontos para levar a sua empresa para o próximo nível. Seja no negócio dos produtos acabados ou intermédios, **Diga Adeus à Teoria da Gestão** proporciona a acção que aumentará a rentabilidade da sua empresa.»*

– John Signorino, Presidente e CEO da Chicken of the Sea International

*«**Diga Adeus à Teoria da Gestão** proporciona um excelente enquadramento para o aumento do desempenho pessoal e organizacional. Melhor que isso, este é um livro desprezioso e focalizado nas operações e na execução prática. Apresenta uma maneira prática e esclarecedora de como obter resultados.»*

– Peter Altabef, Presidente e CEO da Perot System

ISBN 978-989-615-048-8



9 789896 150488