



Visão de Futuro



Diretoria da Base. No detalhe, a sede da empresa

Há sete anos, a **Base** proporciona a centenas de pessoas a conquista do objetivo de morar na própria casa. Após fase de reestruturação, a empresa busca uma maior aproximação com os clientes com o intuito de favorecer a concretização desse sonho.

Graças a sua forma diferenciada de atuar no mercado, a **Base** aumentou em cinco vezes, no último ano, seu número de clientes. Para lidar com todos de maneira adequada, a empresa precisou passar por mudanças no setor de atendimento, quadruplicou a quantidade de funcionários, ampliou sua sede, contratou consultorias especializadas, tudo tendo como foco a excelência do serviço. Esta publicação, por exemplo, é mais um esforço da empresa para se aproximar de seus clientes. “Os investimentos para aprimorar este serviço foram bastante expressivos e necessários. O cliente é essencial, vamos fazer tudo o que estiver ao nosso alcance para melhor atendê-lo”, garante Luciana Botelho, diretora administrativa da empresa.

Além dos investimentos no setor de atendimento, a empresa implantou sistema de acompanhamento, controle e gestão das obras. Foi feita,

também, uma seleção dos fornecedores para garantir que os prazos sejam cumpridos e a qualidade dos produtos assegurada. “Contratamos ainda empresas especializadas em manutenção para prestar assistência técnica aos clientes”, acrescenta o diretor técnico, Fabiano Farah.

O bom acabamento dos edifícios, os serviços oferecidos em todos eles e os toques de requinte nos pequenos detalhes fizeram com que a **Base** criasse um novo conceito de empreendimento. A aceitação foi imediata e, como conta o diretor comercial da empresa, Roberto Botelho, o cliente tem reconhecido nos empreendimentos da **Base** uma boa oportunidade de negócio. “Oferecemos a ele valor agregado. Boa parte dos prédios é vendida logo após o lançamento.”

Tudo isso é resultado de uma visão arrojada, dinâmica e competitiva que a **Base** emprega em seus projetos e em sua administração.

Leia também

Consultoria de valor.....	Página 2
Moradia, trabalho e diversão.....	Página 3
Entrevista com Ana Cristina Carneiro.....	Página 4

Consultoria de valor



Equipe de atendimento ao cliente

No ano passado, a **Base** se firmou no mercado de construção civil em Brasília. Uma prova disso foi a ampliação de sua carteira que passou de 400 para 2.000 clientes. Com o aumento expressivo, houve a necessidade de se criar uma política de atendimento mais estruturada que facilitasse o acesso à informação de maneira mais eficaz, dinâmica e qualificada. A contratação de consultoria especializada como a Insight e a WebAdvisor foi parte essencial nessa mudança, pois traçou os principais caminhos a serem seguidos.

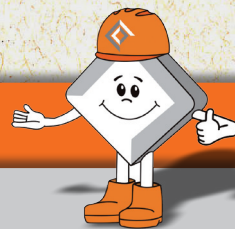
“A empresa cresceu muito rapidamente e a estrutura existente tornou-se pequena para corresponder a todas as demandas. Foi preciso mudar a estratégia de atendimento ao cliente”, explica Emmily Gama, sócia da Insight e responsável pela reestru-

turação do setor de atendimento ao cliente.

Graças ao trabalho dos consultores, a **Base** assumiu os desafios e vem melhorando a comunicação com os clientes. A empresa informatizou os processos de resposta aos consumidores e promoveu a qualificação dos funcionários. Desenvolveu, também, projetos de atendimento por telefone (SAC) e por internet que entram no ar em breve.

“Os sistemas de internet e intranet vão possibilitar uma maior interação dos clientes e funcionários da **Base** com os processos da empresa”, promete Bruno Ladeira, diretor da WebAdvisor, empresa responsável pelo projeto de intranet. A intenção é, sempre, tornar a vida do cliente o mais simples e confortável possível.

Dicas



Limpeza

Para evitar acúmulo de águas nas coberturas e telhados com o início das chuvas, os condomínios devem aproveitar os meses de seca para limpar ralos e shafts.

Rejuntas

Em tempo de seca, os materiais de revestimento estão com baixa umidade. Por isso, a época é ideal para revisar rejuntas e calafetações.

Moradia, trabalho e diversão



One Mall, Business & Residence, o único dentro de um parque em Águas Claras

O One Mall, Business & Residence, último lançamento da **Base** em parceria com a Attos e JCC, em Águas Claras, é um verdadeiro complexo arquitetônico. Com 326 unidades, possui design arrojado e acabamentos modernos. Além da torre comercial e do shopping center, o conjunto tem um edifício de apartamentos com tamanhos variados, incluindo unidades duplex. “O One foi concebido dessa forma para que um prédio gere facilidade para o outro”, avalia Roberto Botelho, diretor comercial da **Base**.

O prédio de escritórios terá uma entrada exclusiva para o espaço de lojas e o residencial, será separado, com portaria independente. “O shopping

vai atender a dois públicos, com lojas internas e externas”, explica Giovanini Lettieri, arquiteto responsável pelo projeto.

Segundo Lettieri, os detalhes de acabamento foram fundamentais para a criação do complexo. “Foi um privilégio trabalhar com a **Base** porque nos permitiram brincar com as formas e nos deram opção de optar por materiais sofisticados como granitos e peles de vidro em tons de bronze”, afirma.

A proposta de empreendimento oferecida pela **Base** fez sucesso e 85% do complexo já foi vendido. Assim como as vendas, as obras dos edifícios estão a todo vapor e os prédios começam a ser entregues em 2009.

Dicas de decoração

Responsável pela unidade decorada do One Mall, Business & Residence, o arquiteto Giovanini Lettieri dá dicas de decoração aos clientes:

- ✓ Como o imóvel residencial tem espaço limitado, o ideal é dividir os ambientes com vidros e estantes.
- ✓ Na escolha dos móveis, o melhor é optar por designs mais compactos, confortáveis e de múltiplo uso.
- ✓ Para deixar o espaço com um toque feminino, uma opção é escolher móveis de família que tenham também um valor sentimental.
- ✓ Nas decorações mais masculinas, é bom usar madeira escura, mas combiná-la sempre com espelhos para evitar que o espaço fique pequeno.
- ✓ Se as cores escolhidas são mais vivas, o trabalho com espelhos é desnecessário.



Ana Cristina: o cliente em primeiro lugar



Gerente de Relacionamentos da Base, Ana Cristina Carneiro, 47 anos, sente prazer em trabalhar diretamente com os clientes. Psicopedagoga, preza a boa relação entre os consumidores e os funcionários

da Base. Desde que entrou na empresa, há cinco anos, valoriza a liberdade de criação e a possibilidade de inovar. No processo de reestruturação da empresa ocupa papel fundamental.

O que é atender bem a um cliente?

Transparência nas informações, cordialidade, resposta às solicitações nos prazos pré-estabelecidos são algumas das posturas que

a empresa deve assumir nesse sentido. A implantação de políticas voltadas para o atendimento ao cliente é essencial. Atualmente, na maioria das empresas, existe um departamento que tem como foco principal ouvir o cliente. A **Base** vem se empenhando muito para alcançar a excelência nesses serviços.

Com o crescimento da empresa, atender bem ficou mais difícil?

Não. Por que a **Base** procurou se adaptar a nova realidade antes que os obstáculos começassem a prejudicar o relacionamento com o cliente

Quais as características distinguem a base de outras empresas do ramo?

Temos uma visão de que o cliente não é apenas um cliente e sim um ser humano único, com emoções, sentimentos, sonhos, desejos, que gosta de ser ouvido. Esta é uma questão fundamental. O diferencial é compreender o cliente em sua particularidade. Isso se torna viável a partir do momento que orientamos nossos profissionais nesse sentido.

Venda qualificada



Concept, equipe de vendas da Base

A **Base** tem se empenhado em criar projetos arrojados que trazem um diferencial no mercado de construção em Brasília. Para comercializar esses empreendimentos de maneira especial, a empresa e sua parceira Attos criaram a Concept. A imobiliária tem 15 corretores que, por serem especializados nos imóveis da empresa, apresentam excelentes resultados de vendas.

Segundo Wagner Porto, diretor da Concept, os corretores da imobiliária são treinados semanalmente e entendem tudo dos empreendimentos da **Base**. "Primamos pela qualidade dos nossos profissionais e não pela quantidade deles", afirma.

Obras de vanguarda

A cada obra realizada surgem novos desafios para equipe de engenharia da **Base**. Na construção do One Mall e Residence, por exemplo, em virtude de o empreendimento possuir três subsolos, a



Engenheiro Galvão

profundidade da escavação chega a 14 metros do nível da Rua Paineiras. "Para vencer esta altura estamos fazendo uma cortina grampeada, executada de cima para baixo. Tudo exige técnicas especializadas e mais arrojadas", explica Valsuir Galvão, diretor de obras da **Base**.

Para o shopping, foi desenvolvido um projeto de climatização do tipo resfriamento evaporativo, buscando um conforto térmico adequado com baixo custo de energia e ar condicionado. Tudo isso aumenta a possibilidade de lucro dos lojistas.

Expediente - Nº 01 - Set 2007

Diretor Responsável:
Luciana Botelho

Dpto. de Comunicação:
Camila C. M. Santos
Ana Cristina Carneiro

Jornalista Responsável:
Cristiane Madeira

Projeto Gráfico e Editoração:
Italo Propaganda

Fotos:
Rafael Carvalho

Redação:
SCIA Qd. 14 Conj 10 Lote
09 parte A - Guarã
Fone: (61) 3403-1700
Fax: (61) 3403-1721