

Rumo ao crescimento

COM A IMPLEMENTAÇÃO DO PROJETO RUMO 17, A MOSAIC BUSCA CRESCER A PARTIR DA GERAÇÃO DE VALOR AOS CLIENTES

O grande desafio da Mosaic para os próximos anos já está em operação. O **Projeto Rumo 17**, que foi criado para levar a empresa a um novo patamar de crescimento, suas políticas e rotinas estão em andamento. Uma ação que nasceu da estratégia global da companhia e que identificou no Brasil um grande potencial para chegar a um crescimento significativo em cinco anos. “Fomos desafiados a desenvolver um plano, alinhado com a estratégia global, para alcançar um crescimento significativo em nossa participação de mercado até 2017”, explica Carlos Mercante, diretor Comercial. “Foi para que a equipe Comercial pudesse atender a este desafio que criamos o **Rumo 17**”.

O projeto envolve mais do que uma meta, ele é a resposta a uma questão fundamental que surgiu quando o objetivo foi definido: como crescer de forma tão agressiva continuando a agregar valor ao nosso negócio?

A solução encontrada foi promover uma importante mudança no modo como a área Comercial atuava. Uma mudança que tem como objetivo desenvolver um relacionamento de longo prazo com os clientes, entregando mais valor a seus negócios e agregando mais valor ao nosso.

Para isso, toda a área foi reorganizada e uma das mudanças foi fazer a equipe deixar de atender os clientes por região e passar a atender por tipo de cliente: canais, fazendeiros, megafazendeiros e agroindústrias.

“Para encaixar os profissionais certos em cada posição, fizemos um trabalho de identificação de perfil com toda a equipe e com os clientes”, explica Rafael Almeida, PMO (Project Management Office), responsável pelo gerenciamento do projeto. “Então, passamos a definir quais tinham o perfil mais adequado para cada tipo de cliente e direcionamos os atendimentos”.

Rafael explica ainda que esta mudança cria equipes especialistas, capacitadas para entender o negócio de cada cliente e suas reais necessidades, para então poderem oferecer a melhor solução em produtos e serviços.

“Um princípio do *Rumo 17* é mostrar aos clientes que queremos ser mais que um fornecedor de produtos. Nosso objetivo é entender suas reais necessidades, gerar ainda mais valor e construir uma parceria duradoura”, reforça Gabriel dos Santos, coordenador de Marketing.



Carlos Mercante faz a abertura do treinamento da equipe Comercial

Para alcançar este objetivo, entre outras iniciativas, criou-se o *Programa de Excelência*. Trata-se de uma plataforma de incentivo e relacionamento com diversas ações para aproximar e valorizar o cliente. Dentro dele há programas como o *Cultivar*, que premia e bonifica clientes de alta performance. Há o *Programa de Desenvolvimento*, que visa ajudar a desenvolver clientes que já têm um relacionamento maduro com a Mosaic. E também o *Ciclo do Valor*, voltado para produtores rurais e megafazendeiros, com os quais será feito

um trabalho de aproximação e geração de valor ao longo de todo o ciclo de produção.

Todas as ações ligadas ao *Rumo 17* serão permanentemente avaliadas e analisadas por indicadores e ferramentas capazes de apontar falhas rapidamente e permitir ações imediatas para correção de rotas. Treinamentos e capacitações constantes também estão em execução, tudo para garantir o sucesso da estratégia, que vai além da área Comercial e impacta diversas áreas da empresa.

“É uma mudança de cultura. Um novo modo de olhar para nossa relação com os clientes”, completa Gabriel. Uma mudança tão grande que já repercute no setor, onde está sendo vista com otimismo.

“Já ouvimos de alguns clientes que o setor de fertilizantes nunca fez nada parecido com o que estamos fazendo e que eles sentiam falta de uma atitude como a nossa”, destaca Mercante. “Percebemos que com isso vamos atender um desejo antigo dos clientes e eles já estão reconhecendo o papel de liderança da Mosaic nesta ação inovadora”. ●