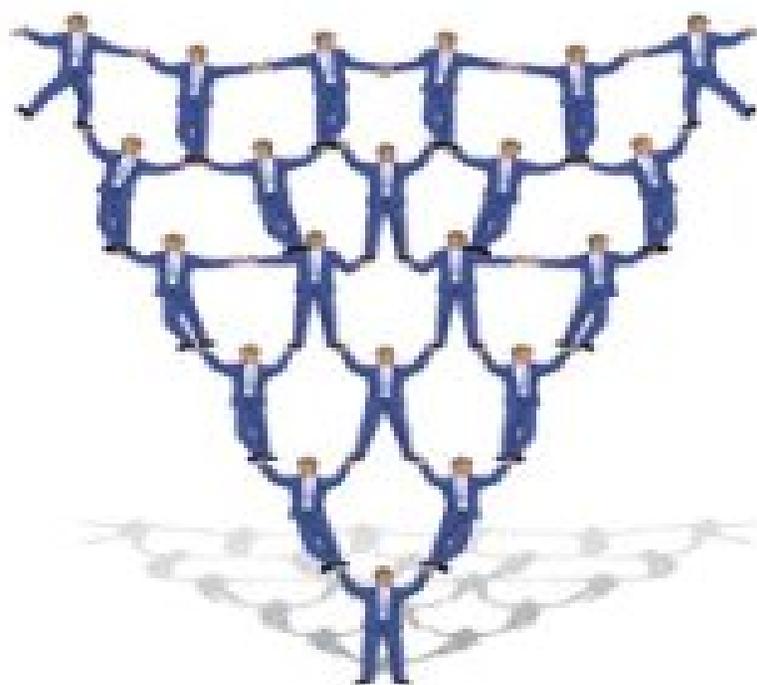


JAN CARLZON

A Hora da Verdade

A história real do executivo que delegou poder às pessoas na linha de frente e criou um novo conceito de empresa focada nos clientes



SEXTANTE

A Hora da verdade: A história real do executivo que delegou poder às

pele pessoas na linha de frente e criou um novo conceito de empresa focada nos clientes

“Todas as pessoas precisam saber sentir que é necessária. Dar a alguém a liberdade para assumir responsabilidades libera recursos que de outra maneira poderiam ser perdidos. Um indivíduo que não pode assumir responsabilidades; um indivíduo que recebeu informações não pode deixar de assumir responsabilidades.” – Jan Carlzon

“Carlzon sugere que as nossas organizações sejam literalmente viradas de cabeça para baixo. Precisamos aprender a dar as boas-vindas às mudanças em vez de lutar contra elas, assumir corajosamente os riscos em vez de eliminá-los, dar mais força à linha de frente em vez de desmotivá-la e visar ao mercado altamente mutável à nossa volta em vez de nos concentrarmos em manobras internas, burocráticas e complicadas.” – Tom Peters

Lançado originalmente nos anos 1980, A hora da verdade é um clássico da administração e um dos mais importantes livros de negócios de todos os tempos. Ele apresenta o relato da extraordinária experiência de Jan Carlzon – então presidente executivo da companhia de aviação escandinava SAS –, que criou um modelo inédito de administração, mudando os rumos da gestão empresarial e revolucionando o conceito de liderança. Carlzon inverteu a tradicional pirâmide hierárquica e delegou poder a todas as pessoas na linha de frente do atendimento. Assim, conseguiu superar uma das maiores crises da história da SAS, conquistando o prêmio "Empresa Aérea do Ano" em 1983. O que o autor chamou de "a hora da verdade" é o momento em que o cliente entra em contato com o pessoal da linha de frente: é nessas ocasiões que ele forma sua imagem da empresa e é essa experiência que o faz voltar ou não a procurar os seus serviços. Com seu estilo acessível e contando boas histórias, Carlzon apresenta em detalhes sua ousada abordagem – depois copiada por inúmeras empresas – para prosperar numa economia voltada para os clientes: como definir uma estratégia, como estruturar uma organização para que as necessidades dos clientes tenham prioridade, como motivar e se comunicar com a equipe da linha de frente. A hora da verdade revela também o peculiar estilo de trabalho de Jan Carlzon que, segundo o Financial Times, "levou os gurus da moderna teoria de administração à Escandinávia assim como abelhas ao mel".

wikilivros

[Clique aqui para obter este livro](#)