



"A FEAD mudou o perfil do nosso atendimento."

**Líbano, Canadá, EUA, México e Brasil. Este foi o roteiro da família Carone antes de chegar à pequena cidade de Alfredo Chaves, no ES, onde o avô, que chegou em terras brasileiras aos 16 anos, iniciou um pequeno negócio de secos e molhados. Começava ali a experiência no mercado de varejos. Já em Vitória, montaram uma sapataria que não foi muito adiante. De volta ao antigo ramo, os Carone abriram um atacado na Avenida do Comércio, na Vila Rubim, e em seguida veio a construção de um prédio para alugar onde, desde 1977, está instalado o Supermercado Carone da Av. Champanhagt, em Vila Velha. Hoje são ao todo 4 grandes lojas e mais uma começa a ser construída ainda em março. Vamos conhecer um pouco mais sobre o trabalho da Família Carone com um dos responsáveis por este sucesso: Sérgio Nagib Carone.**

## Tudo pelo cliente

*"Nossos clientes e funcionários são o maior patrimônio que temos."*

**Entrevista com Sérgio Nagib Carone, do Grupo Carone de Supermercados**

**A união da sua família foi um dos motivos principais deste sucesso do Grupo. Qual foi o roteiro desse crescimento?**

Quando minha geração chegou, nosso primeiro supermercado estava bem estabilizado, aí decidimos construir outra loja em Itaparica, numa rua que sequer era calçada. Com muito trabalho, conseguimos partir para um terceiro supermercado, em Santa Lúcia, Vitória. Mais adiante, como oportunidades não podem ser desperdiçadas, compramos do Douglas Seidel, a antiga loja de estofados que ele tinha em Jardim da Penha. Em menos de um ano e meio estava construída a nossa quarta loja.

**Agora em primeira mão, vamos noticiar a construção da quinta loja.**

Realmente. Negociamos a compra do Clube Atlético de Vila Velha, onde construiremos mais uma loja. As obras começam depois do carnaval. O antigo Carone vai continuar no mesmo lugar. Temos lá hoje um fluxo de cerca de 2.500 clientes por dia. Nós achamos que a construção da 5ª loja não vai mexer muito com a outra.

**Uma grande preocupação das empresas hoje é o retorno social. O Carone também pensa nisso?**

Nos ajudamos algumas creches com mantimentos, mas não divulgamos isto. Outra ótima experiência está na loja de Santa Lúcia, onde trouxemos jovens daquela região que não tinham qualquer atividade. Eles trabalham meio expediente, mas com a obrigação de continuar os estudos. A empresa está tomando uma dimensão que está nos levando a olhar ao redor. Estamos nos ajustando. Ainda

não temos um trabalho social do tamanho do que é realizado pelo Grupo Dadalto, mas estamos iniciando.

**A família Carone tem grande respeito por clientes e funcionários. Essa é uma experiência de vida?**

Hoje o comércio de varejo tem a necessidade de dar um diferencial ao seu cliente. Isto é tão importante quanto ter um preço competitivo. Não adianta ter preço atrativo e expulsar o cliente da loja com um mal atendimento. Aliás, os dois maiores patrimônios que temos são nossos clientes e funcionários. Um cliente perdido não mais se recupera e assim é também o funcionário. O cliente quando entra em nossas lojas tem que se sentir em casa, tem que entrar e sair satisfeito, mesmo que não compre nada. Do gerente à faxineira, todos têm que dar um bom exemplo de simpatia e respeito ao consumidor. E a minha família zela muito por isso. Hoje não conseguiríamos fazer nada sem nossos funcionários, nossos principais colaboradores.

**O Carone Jardim da Penha conseguiu atingir um excelente nível de atendimento ao cliente. A que se deve isto?**

Nós já tínhamos esta prática de capacitar nossos funcionários para um melhor atendimento ao cliente. Quando entrei no Grupo Carone, tínhamos apenas 32 funcionários. Hoje são 630. Então precisamos de uma empresa capacitada para treinar este contingente de pessoas. Por isso Procuramos a Fundação Dadalto, onde fomos bem recebidos. Eles desenvolveram um cronograma de treinamentos especial para nós. Com o trabalho da Fundação Dadalto mudamos consideravelmente o perfil de atendimento da loja e agora vamos partir para as outras. E o retorno tem vindo dos clientes Carone, que têm elogiado nosso atendimento. ■

### Dever Cumprido (primeira etapa de um sonho)

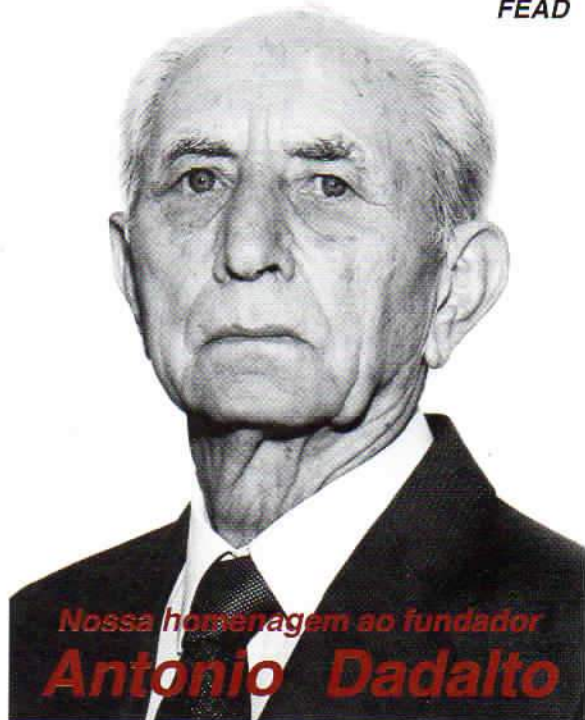
Chegamos ao final de um ano, de um século e do milênio. Há anos, pensávamos em dar nossa contribuição à educação e levar Ensinamentos às pessoas para que pudessem ter uma sobrevivência com dignidade ou que pudessem melhorar seu 'status' profissional e social.

O momento também é de agradecer a dirigentes, colaboradores, funcionários e, sobretudo, ao trabalho dos professores que durante este período transmitiram seus conhecimentos com tanta dedicação aos nossos alunos. Este sonho foi há muito tempo, mas hoje temos a sensação de ter realizado parte dele.

A preço de custo, conseguimos certificar em dois anos 6.345 pessoas, de 08 a 75 anos, aprimorando seus conhecimentos, propiciando a melhoria profissional e, em diversos casos, o início de uma profissão. Deste total mencionado, 468 bolsas foram distribuídas sem ônus para os estudantes.

Como dissemos em outras oportunidades, achamos muito pouco para um país tão grande, mas agora, em breve, com sede própria (sem ônus de aluguel e condomínio), um espaço muito maior, mais recursos, a colaboração e o desprendimento de pessoas, empresas e governos, poderemos e estaremos empenhados em realizar muito mais neste início de milênio tão próspero para o Brasil e para todos nós.

FEAD



Nossa homenagem ao fundador  
**Antonio Dadalto**



O trabalho foi realizado em clima de alegria.

## Campanha de Natal faz grande sucesso

Mais um trabalho social desenvolvido pela FEAD teve destaque no último Natal. 68 famílias que estão fora do mercado de trabalho foram convidadas para participar da montagem de 'kits' natalinos com produtos da Chocolates Garoto e do Grupo Yara.

A campanha "Natal com as Delícias da Nossa Terra" teve objetivo estritamente institucional e apenas os capixabas puderam saborear essa deliciosa parceria entre as duas grandes empresas de alimentos. Além disso, os 'kits' foram montados em tempo recorde: 48 mil, em 16 dias, mais de 3 mil por dia.

As famílias responsáveis pelas montagens foram coordenadas pela FEAD e, além da remuneração pelo trabalho, receberam alimentação, treinamento de produção em série, comportamental, inter-relacionamento e motivação.

Os participantes da campanha terão ainda seus nomes incluídos no portfólio de novos talentos da Fundação Antonio Dadalto e poderão ter a oportunidade de voltar ao mercado de trabalho.

Mais uma vez, boas parcerias dão bons frutos...e chocolates.

## FEAD cria novo banco de talentos

A FEAD e a agência de publicidade ÁPICE firmaram contrato para realizarem juntas um trabalho de aproveitamento de talentos. O projeto tem como objetivo aperfeiçoar e projetar pessoas que têm algum potencial profissional mas que não conseguem oportunidades no mercado.

Lia Carvalho, diretora de Cursos da Fundação Antonio Dadalto, destaca que a entidade tem sido procurada por estudantes e até mesmo funcionários de agências de propaganda que apresentam um talento principalmente para o marketing, como criação de textos e ilustração, ou até mesmo para o segmento editorial como livros.

Lia garante que esse trabalho não dribla a profissão do publicitário, mas cria um contingente de profissionais para a realização das pequenas demandas que não chegam às agências, como a dos cartazistas por exemplo.

A Ápice, que já é uma grande parceira da Fundação neste projeto, será a responsável por aperfeiçoar os talentos que chegarem até à FEAD.

Como demonstração, será criado um portfólio com os trabalhos desenvolvidos para serem apresentados aos possíveis clientes.

Uma das primeiras tarefas do banco de talentos será a edição de quatro livros de poesias de um jovem e desconhecido escritor capixaba. "Quem gosta de poesia vai se apaixonar pela obra. Não dá para deixar um excelente trabalho desses se perder no tempo", suspira Lia Carvalho.



## Curso Supletivo

O curso Supletivo da Fundação Dadalto vai ser remodelado. Além do material didático da Fundação Roberto Marinho, será inserida uma nova dinâmica própria para um melhor aproveitamento voltado à realidade local.

Além de dinâmicas de grupo, um concurso de redação será realizado entre os estudantes na primeira semana de fevereiro. Os temas serão escolhidos pelos próprios alunos através de uma votação.

Os prêmios serão entregues aos vencedores já na segunda semana de maio. O curso Supletivo da FEAD conta com professores devidamente habilitados.

## Código de defesa do consumidor

Mais um curso ministrado aos funcionários do IMAFAR foi concluído. Dessa vez, atendentes e farmacêuticos receberam "Noções sobre o código de defesa do consumidor para o atendimento ao cliente".

O curso foi encerrado no dia 20 de dezembro e contou com a presença de 12 alunos.

Este curso foi criado basicamente para atender o IMAFAR, mas a partir desse semestre vai estar disponível para o público em geral. Empresas interessadas em treinar os seus funcionários podem entrar em contato com a FEAD no horário comercial.

# Obras da nova sede da FEAD a todo vapor



Operários e técnicos trabalham com afinco para cumprir os prazos.

## Parceria com a Dacasa Financeira viabilizou o projeto.

Já está a todo vapor as obras de construção da nova sede da Fundação Antonio Dadalto na Av. Nossa Senhora da Penha, em Vitória. As futuras instalações da FEAD estão sendo erguidas ao lado do Edifício da Findes e deverão ser entregues em Julho próximo. A obra já está com cem por cento da base pronta e a próxima etapa será a construção das colunas, num total de 3 andares ou 2.000m<sup>2</sup>.

Atualmente, a Fundação ocupa duas salas no edifício Tiffany Center, também na Reta da Penha, e uma outra sala no Shopping da Terra, em Vila Velha.

A construção da nova sede passou a ser uma necessidade, já que vem aumentando o número de pessoas que procuram a FEAD para realizarem cursos ou trei-

namentos. Só em 2000, foram certificados 4.138 alunos (veja tabela na página 4) um número acima do esperado pelos diretores da Fundação.

Por ser uma entidade sem fins lucrativos, a FEAD, proprietária do terreno, firmou parceria com a Dacasa Financeira, uma empresa cem por cento capixaba, para viabilizar o projeto. A obra está sendo realizada com recursos da própria Financeira que, como retorno do investimento, explorará a maior parte das instalações pelo período de 5 anos. Após este período, o espaço será devolvido à Fundação que poderá utilizá-lo ou alugar parte para outras empresas, o que vai gerar renda para o investimentos em cursos e treinamentos.

Um dos principais objetivos da FEAD para a nova sede é a criação de cursos totalmente gratuitos - além dos já existentes a preços de custo -, principalmente voltado para o público jovem feminino de baixa renda, um dos que mais sofrem com a falta de capacitação profissional.



Dra. Denise e Dr. Hugo Guedes: anfitriões.

## Imafar reúne homeopatas em jantar

O Grupo Imafar realizou no dia 14 de dezembro um jantar de confraternização para médicos homeopatas. O evento marcou a entrada do Instituto no segmento de medicamentos homeopáticos. O laboratório está montado em Campo Grande, Cariacica.

O jantar foi realizado no Hotel SENAC Ilha do Boi e contou com a presença de aproximadamente 150 convidados.

A Doutora Denise Martins Oliveira, sócia-proprietária do Instituto considerou o evento um sucesso pois atingiu os objetivos de aproximar e imprimir a marca Imafar den-

tro da homeopatia. "A homeopatia vai ter a partir de hoje uma grande parceira", afirma Dra. Denise.

O atendimento em homeopatia já vem sendo realizado desde o dia 1º de dezembro. Os clientes Imafar podem solicitar medicamentos em qualquer loja do Grupo, ou através do tele-atendimento, e escolher onde receberá o produto.

Em tempo, a Fundação Antonio Dadalto foi uma das organizadoras do evento, que contou ainda com um ambiente agradável, acompanhado de um cardápio musical ao vivo.

# PROGRAMAÇÃO DE CURSOS (JANEIRO, FEVEREIRO E MARÇO DE 2001)

## INFORMÁTICA

### CURSO FÁCIL DE INFORMÁTICA

*Especial para crianças e adolescentes*, entre 9 e 12 anos. Aulas interativas com motivação através de torneios.

Duração: 32 horas  
Curso: 2 X R\$ 29,00  
( 8/12h ) ou ( 14/18h )

### INFORMÁTICA BÁSICA WINDOWS, WORD, EXCEL E NOÇÕES DE INTERNET

Aulas de duas horas cada uma, sendo quatro horas/aula por semana. O material está incluso. Cada pessoa terá a sua disposição um micro.

Duração: 3 meses  
Curso: 3 X de R\$ 29,00.

### Vitória e Vila Velha

Segunda e Quarta/Terça e Quinta  
( 8/10h - 10/12h - 14/16h - 16/18h  
18/20h - 20/22h )  
Sexta ( 8/12h - 14/18 - 18/22 )  
Sábado (8/12h )

### DIGITAÇÃO

Para principiantes e pessoas que querem melhorar a velocidade de digitação. Material didático individual, acompanhamento do professor e um micro por aluno.

Duração: 32 horas  
Curso: 2 X R\$ 29,00  
Dias: Sexta ( 14/18h )

### PACOTE ESPECIAL - COREL DRAW E PAGE MAKER

Curso completo com apostila e exercícios para fixação.

Duração: 52 horas ( 3 meses )  
Curso: 3 X R\$ 35,00

### MONTAGEM E MANUTENÇÃO DE COMPUTADORES

Curso com material didático e aulas práticas. Visualização dos processos de montagem e manutenção do computador.

Duração: 52 horas (3 meses)  
Curso: 3 X R\$ 35,00

## HUMANAS

### NOÇÕES SOBRE CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Duração: 18 horas  
Curso: R\$ 22,00

### TELEMARKETING

Atendimento telefônico com qualidade na prestação de serviços. Noções

de atendimento, administração de tempo e "feedback" de informações.

Duração: 18 horas (3 semanas)  
Curso: R\$ 29,00

### OTIMIZAÇÃO EM VENDAS

Duração: 18 horas  
Curso: R\$ 22,00

### GERENCIAMENTO TÉCNICAS DE LIDERANÇA

Otimização em vendas, com ênfase nas técnicas de liderança.

Duração: 32 horas (2 meses)  
Curso: 2 X R\$ 29,00

### PROMOTOR EM VENDAS

Técnicas de abordagem para promotores e profissionais em vendas, arrumação de produtos, controle de vendas, relatórios, pós-vendas, etc.

Duração: 18 horas (3 semanas)  
Curso: R\$ 28,00

### OMBUDSMAN APROXIMAÇÃO COM O CLIENTE DE NOSSAS LOJAS

Noções de qualidade no atendimento, marketing de serviços, inglês, abordagem, seções do supermercado, internet.

Duração: 32 horas (2 meses)  
Curso: 2 X R\$ 29,00

### CURSO DE ETIQUETA SOCIAL E PROFISSIONAL

Detalhes de comportamento à mesa ("buffet" à francesa e à inglesa). Cartas de vinhos, bebidas, pratos especiais postura, conversação, vestuário

( casamentos e festas ).

Duração: 18 horas (3 semanas)  
Curso: R\$ 27,00

## LÍNGUAS

### INGLÊS MÓDULO I E II

Duração: 52 horas (3 meses)  
Curso: 3 X R\$ 32,00

**Módulo I** - Curso de formação básica em Inglês - conversação.

**Módulo II** - Continuação e aperfeiçoamento para quem já tem noção de Inglês.

### ESPAANHOL

Curso profissionalizante voltado para a conversação e o atendimento profissional.

Duração: 52 horas (3 meses)  
Curso: 3 X R\$ 32,00

## Fundação Educacional Antonio Dadalto - Referência total de alunos certificados em 2000

CURSOS	1º TRIM.	2º TRIM.	3º TRIM.	4º TRIM.	TOTAL
Gerenciamento - Técnicas de Liderança	47	21	-	65	133
Informática Básica - Windows, Word, Excel	310	552	-	-	862
Inglês Módulo I - Básico em Conversação	40	23	19	32	114
Montagem e Manutenção de Micros Computadores	-	28	34	82	144
Promoção e Merchandising no Ponto de Vendas - YARA	-	242	130	-	372
Telemarketing - Qualidade no Atendimento a Clientes	-	96	123	-	219
Formação de Coordenadores	-	-	69	-	69
Informática Básica - Windows, Word, Excel e Internet	-	-	669	665	1334
Marketing Pessoal e Etiqueta Profissional	-	-	71	-	71
Corel Draw e Page Maker	-	-	-	89	89
Digitação	-	-	-	59	59
Profissional em Atendimento - CARONE	-	-	-	146	146
Promotor em Vendas - Técnicas de Vendas	-	-	-	76	76
Secretarias para Consultórios Médicos - IMAFAR	-	-	-	450	450

**Total geral de alunos formados pela FEAD e parceiros 4138**

## CULINÁRIA

### ESPECIAL DE CONFEITARIAS DOCES E SALGADOS

Para aplicação em padarias e supermercados, com decorações, recheios, tarteletes, quiches, bombons, folhados etc. Três turmas. Arrumação de mesas, formatos e recheios, quiches, petit-fours e recheios variados, salgadinhos, tortas, folhados. Decoração especial para mesas em datas sazonais (Natal, Páscoa etc).

Duração: 16 horas (2 dias)  
Curso: R\$ 35,00

## SUPLETIVO

### PREPARATÓRIO DO 1º E 2º GRAU

Duração: 1 Ano  
Curso : R\$ 29,00  
Horários: Manhã e Noite

### Atenção:

Estão abertas as inscrições para o curso Supletivo de 1º e 2º graus para a FEAD Vila Velha. As aulas terão início no dia 13 de fevereiro. Esta é mais uma novidade que a Fundação Educacional Antonio Dadalto está oferecendo a você. O Nosso endereço é: Av. Nossa Senhora da Penha, 595, salas 1113/1114, Ed. Tiffany Center, Praia do Canto, Vitória, ES e Shopping da Terra, Av. Jerônimo Monteiro, 1.690, Lj 144, Centro, Vila Velha, ES: e-mail: fead.vix@zaz.com.br.



**LIGUE JÁ (27)**  
**Vitória: 315-4991 e**  
**345-7495 (FAX)**  
**Vila Velha: 340-0855**