



MAILING – PROGRAMA DE *COMPLIANCE*

CLAREZA COMUNICACIONAL E LEVEZA NAS NEGOCIAÇÕES

Bem-vindos ao primeiro *mailing* de 2020! Para abirmos o ano com chave de ouro, e com a composição e consolidação dos trabalhos do nosso comitê, gostaríamos de falar um pouco sobre comunicação, principalmente em negociações de contratação ou renovação.

Para isso criamos algumas regras que podem ser incorporadas nas rotinas dos profissionais, cooperados e dirigentes, a fim de dar clareza aos atos comunicacionais e, especificamente, aos negociais:

- Se um e-mail foi enviado a múltiplos destinatários, todos devem receber as respostas. Não se deve enviar resposta apenas para o remetente, a fim de que se crie um fluxo consistente de como as negociações efetivamente se desenvolveram (uma cadeia comunicacional);
- Cada etapa da negociação deve ser documentada por escrito: mesmo que tenha havido uma conversa pessoalmente para alinhar algum detalhe, importante que posteriormente seja registrado por escrito como se deu a negociação. **Pode-se enviar um e-mail com o seguinte texto:** *Conforme conversa havida dia [...] hora [...], em que se deliberou a ação [...]* Isso é essencial para que haja prova dos termos exatos em que se deu o processo de negociação;
- Linguagem: a linguagem em *compliance* deve ser **objetiva, gentil e assertiva**; é importante passar a mensagem com gentileza e objetividade.

- Revisar os textos antes de enviar: mesmo textos simples devem ser revisados antes de seu envio. Caso se sinta mais seguro, peça a um colega que leia – **às vezes a interpretação que fazemos de um determinado texto não fica clara ao nosso interlocutor.**

Caso tenha alguma dúvida no momento em que se estiver desenvolvendo tratativas negociais, não hesite em fazer contato com a equipe de *compliance* via **canal de confiança**, pelo nosso site. Assim poderemos construir a melhor linguagem, garantindo que não haja qualquer mal-entendido, e que as negociações fluam de maneira proveitosa à cooperativa.

Últimas linhas...

A linguagem e a forma que utilizamos para nos comunicar são essenciais para que tenhamos eficiência e assertividade, principalmente em negociações.

Da mesma forma, a documentação dos fluxos comunicacionais dá segurança à cooperativa.

Além das regras que trouxemos neste *mailing*, que podem ser incorporadas por todos em suas rotinas, estamos à disposição para mais esclarecimentos e para auxiliar na construção dos diálogos em negociações, para que sempre obtenhamos os melhores resultados à cooperativa!

Fale conosco pelo Canal de Confiança!

Um abraço,

Equipe de *Compliance* da Coopanest PI