

# **PASSO A PASSO PARA QUE SUA EQUIPE SEJA (NA PRÁTICA) PRODUTIVA**



# PASSO A PASSO PARA QUE SUA EQUIPE SEJA (NA PRÁTICA) PRODUTIVA

**S VAMOS COMEÇAR REVENDO AS TAREFAS DA AULA 05?**

## TAREFA 01

QUAL SITUAÇÃO VOCÊ ESTÁ?

- S** ( ) RECURSOS POSITIVOS  
( ) RECURSOS NEGATIVOS  
( ) NÃO SEI

## TAREFA 02

**S** QUAIS AS SUAS LISTAS:

A) CONTAS A PAGAR

B) QUANTO CADA UM DESSES ITENS IMPACTA EM SUA RECEITA FINANCEIRA?

**NÃO TENHA MEDO DE CONHECER A REAL SITUAÇÃO DO SEU NEGÓCIO.**

**S É MELHOR ESTAR NO VERMELHO E SABER, DO QUE OPERAR SEM CONHECER SUA REAL SITUAÇÃO.**

**MANDA ESSES DADOS PRA GENTE ([FELTRIMP@UOL.COM.BR](mailto:FELTRIMP@UOL.COM.BR))**

**S QUE AÍ PODEREMOS DISCUTIR SOBRE MÉTRICAS EM UMA VIDEOCONFERÊNCIA GRATUITA DE 1 HORA PARA TIRAR SUAS DÚVIDAS!**

# PASSO A PASSO PARA QUE SUA EQUIPE SEJA (NA PRÁTICA) PRODUTIVA

**S O QUE FAZER PARA EU TER UM MELHOR RESULTADO DA MINHA EQUIPE?**



**PENSE  
FORA  
DA  
CAIXA!**

*Começar a parar de pensar que sua equipe nunca te dará os resultados almejados, é um bom começo para pensar fora da caixa.*

**S QUAL O SEU GUARANÁ?  
(O QUE TE MOVE TODOS OS DIAS?)**

**S LEMBRA DO FOFA QUE VIMOS NA AULA 04?  
VAMOS FAZER PENSANDO EM NOSSA EQUIPE?**

*Quais os pontos fortes, fracos, as ameaças e oportunidades de nosso time?*


	AJUDA	ATRAPALHA
INTERNA (organização)	FORÇA	FRAQUEZA
EXTERNA (ambiente)	OPORTUNIDADES	AMEAÇAS


# PASSO A PASSO PARA QUE SUA EQUIPE SEJA (NA PRÁTICA) PRODUTIVA

## TREINE SUA EQUIPE!

*E isso quer dizer treinamentos específicos para cada área de atuação.*



 **QUE PERDEMOS APENAS 10%  
DOS NOSSOS CLIENTES POR  
CONTA DE PREÇO?**

 **E PERDEMOS PELO MENOS  
82% POR CONTA DE  
MAL ATENDIMENTO E  
PROBLEMAS NÃO RESOLVIDOS!**

## SUA EQUIPE TRABALHA COM VOCÊ OU PARA VOCÊ?

*Quando fazemos alguma coisa PARA alguém, temos menos empenho do que quando fazemos algo COM alguém! Portanto, será que temos um BANDO (agrupamento de pessoas cada uma com um objetivo) ou um TIME (um grupo de pessoas buscando alcançar o mesmo objetivo - fazer gol a favor do time e não contra) Isso não significa que seu TIME não pode ter ideias divergentes das suas. Eles devem ter. Isso é estar no TIME.*

## CUIDADO COM O EXCESSO DE INFORMALIDADES

*Chamar nossos pacientes de 'meu bem', 'querida', 'flor', isso não é profissionalismo. Não confunda simpatia com excesso de informalidade e intimidade, tornando-se invasivo.*

# PASSO A PASSO PARA QUE SUA EQUIPE SEJA (NA PRÁTICA) PRODUTIVA



≡ COLABORADOR TÓXICO

*É aquele contrário a tudo que acontece na empresa e ainda inflama todos os outros.*

*Vamos a um exemplo prático:*

*Temos 4 colaboradores na empresa, fazendo trabalho de quantas pessoas?*



*Aqui, vê-se claramente fazendo o trabalho de 2 pessoas, visto que um colaborador ruim anula o outro bom.*



≡ PORTANTO, CUIDE DE SEUS COLABORADORES TÓXICOS

≡ ANALISE SEU TIME DE PERTO

*Como transformar os pontos fracos de seus colaboradores em pontos fortes, torne sua equipe um time empoderado, engajado.*

≡ ANALISE O QUE AS PESSOAS FALAM SEM FALAR

*O corpo fala nos negócios! Entenda de linguagem corporal.*

Fica a Dica!





# PASSO A PASSO PARA QUE SUA EQUIPE SEJA (NA PRÁTICA) PRODUTIVA

## ➤ ATENÇÃO AO FUNCIONAMENTO DO NOSSO CÉREBRO

*Na maioria das vezes reagimos a uma informação de maneira NÃO VERBAL!*

### Comunicação não verbal

Braços cruzados: não está disposto a ouvir

Queixo apoiado: cansado, desinteressado

Tamborilar os dedos: impaciente, entediado

Andar de um lado para o outro: nervoso, tenso

Testa franzida: pensativo, preocupado

Recostar-se na cadeira: relaxado, à vontade

Balançar a cabeça lateralmente: incrédulo

Virar os olhos: cético, sarcástico

Balançar a cabeça positivamente: de acordo

Dar de ombros: descomprometido, desinformado



## ➤ TÁ, OK, MAS COMO COLOCAR ISSO EM PRÁTICA?

# 4 FERRAMENTAS PARA SUA EQUIPE

# PASSO A PASSO PARA QUE SUA EQUIPE SEJA (NA PRÁTICA) PRODUTIVA

## 1. DESCRIÇÃO DE CARGOS

*Toda equipe deve conhecer quais as funções que existem na empresa.*


*Exemplos:*

- Secretária;
- Gerência;
- Auxiliar de Saúde Bucal;
- Serviços Gerais;
- Etc.

## 2. ROTINAS DE TAREFAS

*Descrição das tarefas que cada cargo precisa executar diariamente, semanalmente e mensalmente.*

## 3. POP - PROTOCOLO OPERACIONAL PADRÃO

	<b>ATENDIMENTO</b>	<i>(definições de como vou atender meus clientes - refere-se a aquilo que o cliente enxerga)</i>
	<b>ADMINISTRATIVO</b>	<i>(como a administração do negócio funciona, aqui refere-se ao operacional do negócio que o cliente não irá enxergar, mas que impacta diretamente no gerenciamento do negócio)</i>
	<b>BIOSSEGURANÇA</b>	<i>(descreve todos os processos que refere-se à segurança dos atendimentos em termos de biossegurança)</i>

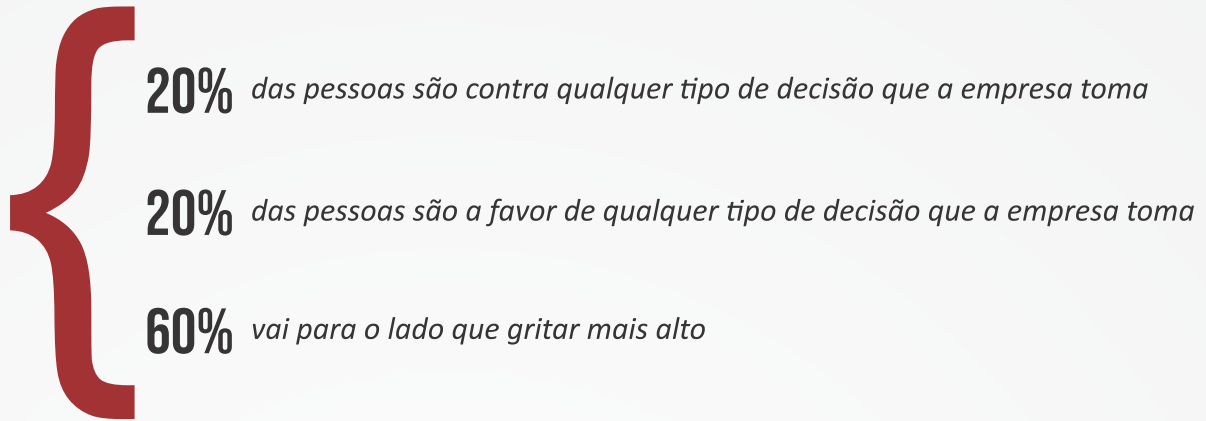
## 4. MANUAL DE CONDUTA ÉTICA


*Aquilo que descreve a regra do jogo, as normativas da empresa a que todo colaborador deve ter acesso antes mesmo de entrar no negócio. Neste manual é que estará descrito o que a gente ganha quando acerta e o que a gente perde se nós errarmos os protocolos, as rotinas e se sairmos fora da nossa descrição de cargo.*

## TODOS NÓS PRECISAMOS SER TREINADOS, INCLUSIVE A GESTÃO.

# PASSO A PASSO PARA QUE SUA EQUIPE SEJA (NA PRÁTICA) PRODUTIVA

## REGRA DO 60:20:20



 **PORTANTO, TRABALHE AS PESSOAS FORMADORAS DE OPINIÃO, TREINE TODO O SEU TIME E TENHA CIÊNCIA DE QUE SEMPRE TERÁ 20% CONTRA SUA DECISÃO. ATENTE-SE PARA QUE ESSES 20% NÃO GRITE MAIS ALTO.**

 **UMA EQUIPE BEM TREINADA, TEM UMA CAPACIDADE DE DESEMPENHO EM TORNO DE 60%.**

 **UMA EQUIPE 'DESTREINADA', TEM UM DESEMPENHO, APROXIMADAMENTE, DE 18%.**

 **CADA COLABORADOR BOM EQUIVALE A 3 RUINS.**

- *Será que sua equipe não está inchada demais e você está tendo um custo altíssimo, sem o desempenho necessário e esperado?*
- *Será que falta contratar pessoas ou treinar as pessoas que estão em nosso time?*
- *Um colaborador incompetente custa mais caro para a empresa do que um colaborador competente. O incompetente leva o dinheiro da empresa e não produz resultado algum. Essa regra também vale para a gestão da empresa. Um time de futebol com técnico ruim também não vai para frente.*



# PASSO A PASSO PARA QUE SUA EQUIPE SEJA (NA PRÁTICA) PRODUTIVA

**“VOCÊ NÃO PODE FAZER O TRABALHO DE  
HOJE, COM OS MÉTODOS DE ONTEM,  
SE PRETENDE ESTAR NO MERCADO AMANHÃ”**

*Jack Welch*

## VAMOS ÀS TAREFAS DE HOJE?

### TAREFA 01

**S DESCREVA CADA UM DE SEUS COLABORADORES E  
QUAL FUNÇÃO ESTE COLABORADOR OCUPA NA SUA EMPRESA**

### TAREFA 02

**S PEÇA PARA CADA COLABORADOR ANOTAR O QUE FAZ  
ROTINEIRAMENTE**

### TAREFA 03

**S VOCÊ VAI DIMENSIONAR SE AQUELE VOLUME DE TAREFAS É  
SUFICIENTE, ESTÁ DEMAIS OU DE MENOS PARA CADA UM**

# SIS<sup>®</sup>

## Consultoria



A SIS é uma empresa que ao longo destes mais de 25 anos de mercado se preocupa com a excelência dos serviços prestados, mas não só. Nos preocupamos em escutar de você no que podemos te ajudar!

Hoje, a nossa empresa movimenta uma série de ferramentas para ajudar o seu negócio crescer!

**COMPROMISSO   QUALIDADE   ÉTICA   HUMANIZAÇÃO**

**Análise Financeira e Gestão de Custos**

**Equipe de Alta Performance**

**Headhunter | Caçador de Talentos**

**Investimento no Mercado Financeiro**

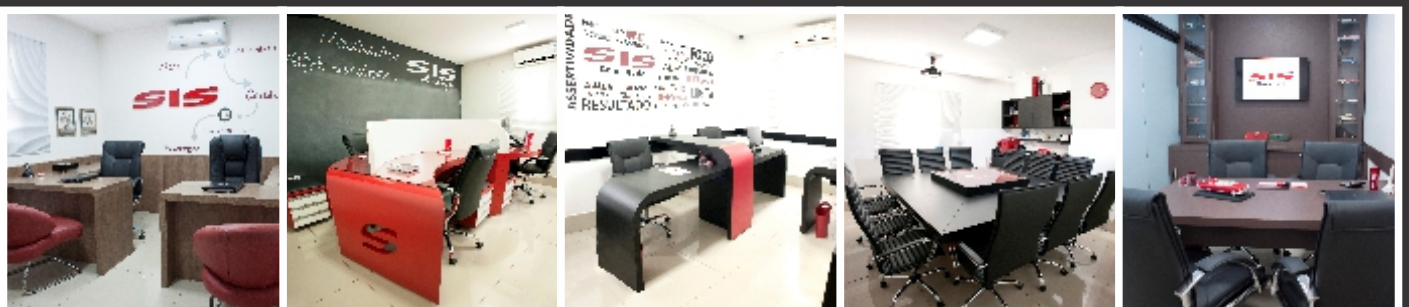
**Como Montar Meu Consultório?**

**Estratégias para Captação de Clientes**

**Identidade Visual**

**Plano Estratégico de Negócio**

*É assim que se faz negócio*





Rua Dom José Lázaro Neves, 135 | Centro | Assis.SP



18 3324-6374



sis.consultoria



sisconsultoria.marketing



www.sisconsultoria.net



SIS Consultoria