

Agenda

09:00

Início: Apresentação

09:10 – 10:15

“Como Capacitar para o Atendimento no Comércio”
O que é treinamento e sua importância

10:15

Break

10:15 – 11:30

Treinamento “On the Job”
Dramatização

Quem sou eu?



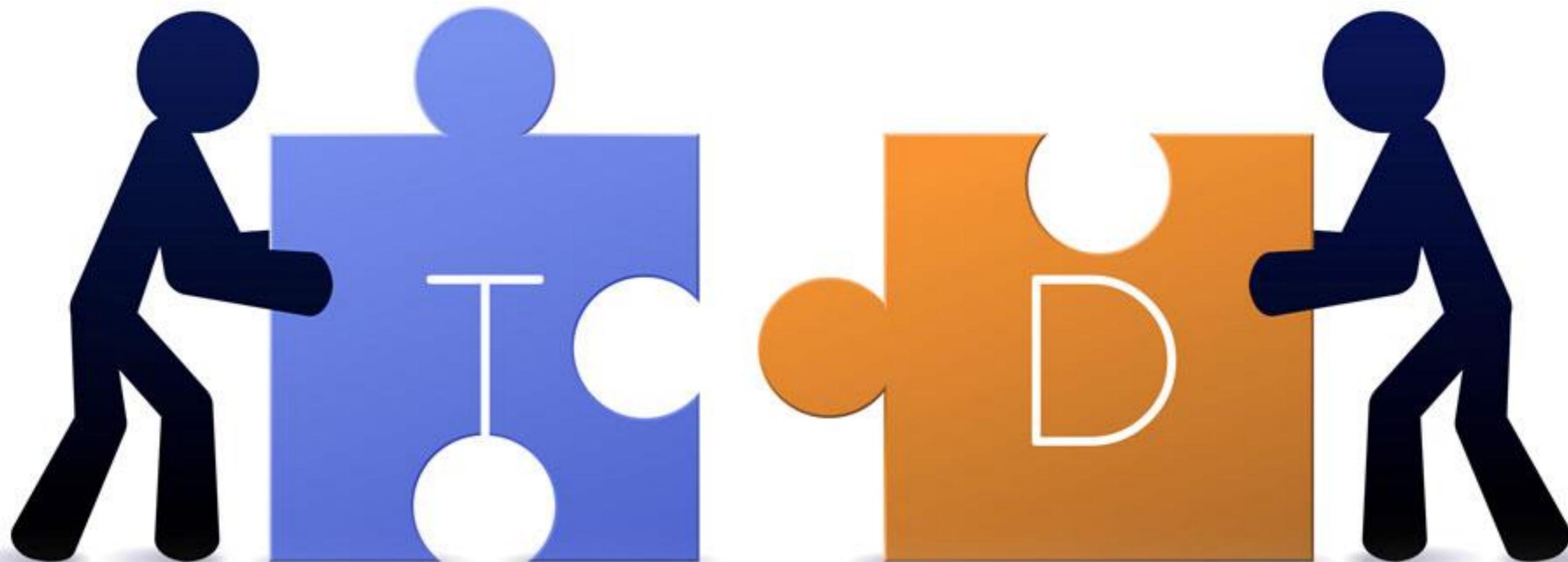
Ariana Gilberto

Pós-Graduada em Gestão de Pessoas pelo SENAC.

Graduada em Pedagogia pela Universidade Estadual de Campinas.

Possuo 16 anos de experiência em Treinamento e Desenvolvimento de Pessoas, Gestão de Pessoas e R&S atuando em empresas de serviços e varejo na área de Telecomunicações, Educação e Entretenimento.

Docente em conceituada instituição de ensino.



Treinamento: “Como Capacitar para o Atendimento no Comércio”

O QUE É TREINAMENTO?

Refere-se à aquisição de **Conhecimentos**, **Habilidades** e **Atitudes** como resultado de **metodologias de aprendizagem** que desenvolvam a formação profissional ou o ensino de habilidades práticas relacionadas às competências específicas

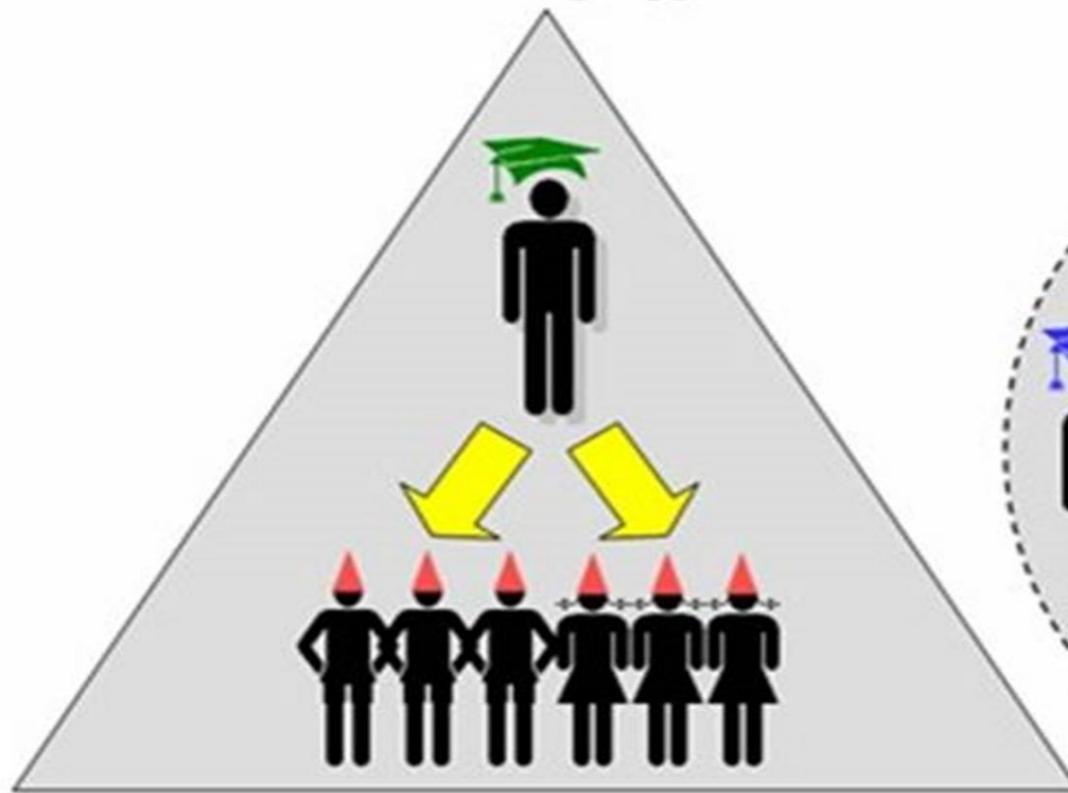


... é desenvolver o **CHA**

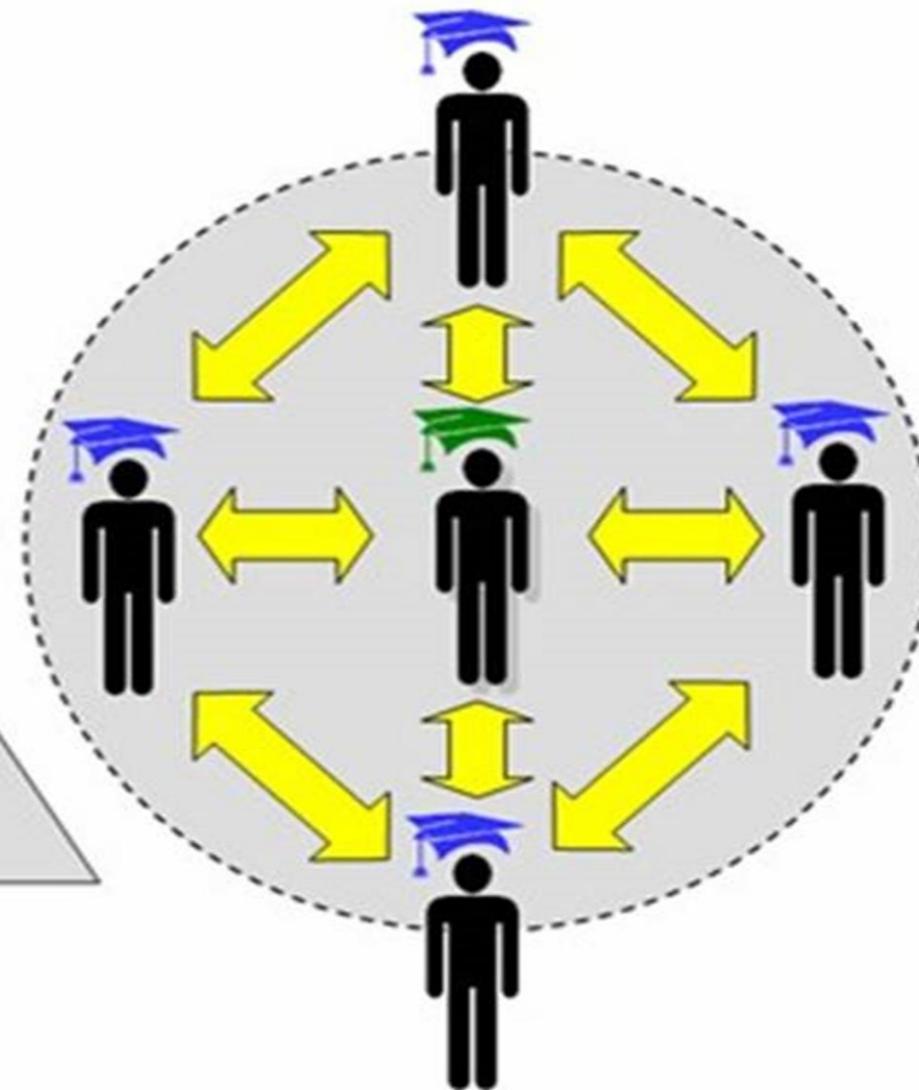


O processo de aprendizado em adultos, acontece através da **ANDRAGOGIA**

Pedagogia



Andragogia



Entendendo o processo ...

1. O que ganho com o conteúdo ensinado ?

2. Como posso opinar e participar das decisões do curso ?

3. Como isto se relaciona com o que eu já sei ?

4. Que problemas estarei apto a resolver após este estudo ?

5. Estou aprendendo matérias ou ganhando ferramentas?

6. Minha dedicação ao estudo resultará em satisfação pessoal ou melhoria de vida ?

ANDRAGOGIA

ESVAZIAR,
DAR ESPAÇO
PARA o NOVO!



APRENDER
DESAPRENDER
REAPRENDER

COMO TRANSFORMAR
OS AMBIENTES em
AMBIENTES DE APRENDIZAGEM?

TEORIA

PRÁTICA

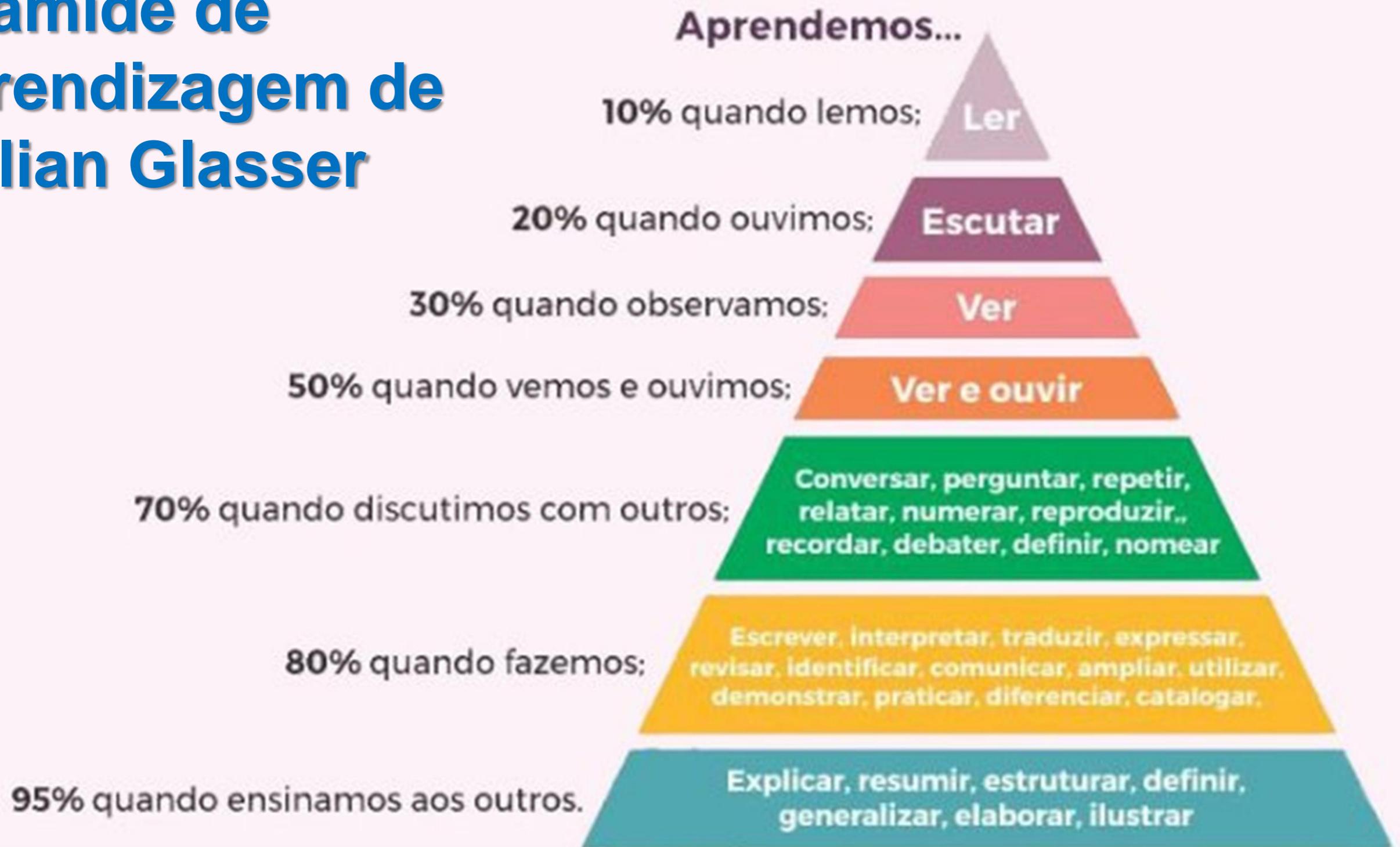
O ADULTO SÓ
APRENDE O QUE É
ÚTIL PARA ELE!

EXERCITAR
A HUMILDADE
PARA LIDAR
COM OS **ERROS**,
INERENTES AO PROCESSO
DE APRENDIZAGEM

TRAZER O
ADULTO PARA A
DISCUSSÃO, RESPEITANDO
SUAS VIVÊNCIAS

O ADULTO
SÓ **ABSORVE**
COMA **PRÁTICA**
AQUILO QUE É
RELEVANTE E FAZ
SENTIDO!

Pirâmide de Aprendizagem de Willian Glasser



4 RAZÕES PARA INVESTIR EM **T&D**



- ✓ Preparar pessoas para execução imediata de tarefas peculiares à organização por meio da transmissão de informações e desenvolvimento de habilidades;
- ✓ Proporcionar oportunidades para o contínuo desenvolvimento pessoal, não apenas em seus cargos atuais, mas também para outras funções para as quais a pessoa pode ser considerada;

✓ Mudar a atitude das pessoas no sentido de criar um clima mais satisfatório entre as pessoas, elevar a motivação torná-las mais receptivas às técnicas de supervisão e de gerência.

✓ Boa reputação perante os clientes

Quando o cliente observa a empresa investindo no treinamento de sua equipe, ele automaticamente vincula aos bons produtos, a um bom atendimento, à inovação e tudo que precisa e deseja.

Sinais de que você precisa investir em Treinamento...



1. Metas estabelecidas para os setores não são atingidas

- ✓ Será que colaboradores sabem exatamente que metas atingir?
- ✓ Será que está bem claro dentro da instituição, o papel de cada um?
- ✓ Será que as competências de cada integrante da instituição estão alinhadas com seus cargos e até mesmo com suas expectativas?



2. Redução do número de vendas

As razões são diversas, porém podem passar por:

- ✓ os profissionais não estão utilizando técnicas de venda apropriadas;
- ✓ e por não saberem/utilizarem as técnicas de gerenciamento da relação com o cliente.

COMO AUMENTAR
AS VENDAS?



3. Baixo engajamento dos funcionários em atividades ou projetos propostos

- ✓ *Será que o colaborador não se sente valorizado pela instituição?*
- ✓ *Que recursos temos para aumentar a motivação?*
- ✓ *Como reverter a situação num curto espaço de tempo?*



4. Aumento no número de faltas

Quando o colaborador é assíduo e de repente ocorre uma mudança nesse padrão de comportamento, a empresa deve encarar o fato como um sinal de alerta e não apenas como simples descaso do funcionário.

Pouca motivação e sentimentos de falta de enquadramento e missão dentro da instituição

5. Alta rotatividade de pessoal

Trata – se de um problema bastante comum nas empresas, porém muito negativo.

É fundamental avaliar os reais motivos pelos o colaborador deixa a empresa e entendê-los um a um.

Casos de desligamentos por baixa performance e engajamento, já citados acima, podem ser impactados através de treinamento.

Fonte: A Study on Training Importance for employees of their successful Performance in the organization.





PAUSA

TREINAMENTO NO POSTO DE TRABALHO

On the Job Training



- ✓ O treinamento On The Job é um trabalho que acontece exatamente no local de trabalho do colaborador;
 - ✓ On The Job oferece a possibilidade do profissional melhorar suas habilidades, suas técnicas e também de adquirir novas experiências e conhecimentos;

- ✓ A metodologia de treinamento *On The Job* é uma cultura de aprendizagem contínua que acaba transformando um colaborador comum em um grande líder ;
- ✓ On The Job deve ser feito de uma forma planejada e estruturada;

Vantagens da Metodologia “On the Job”

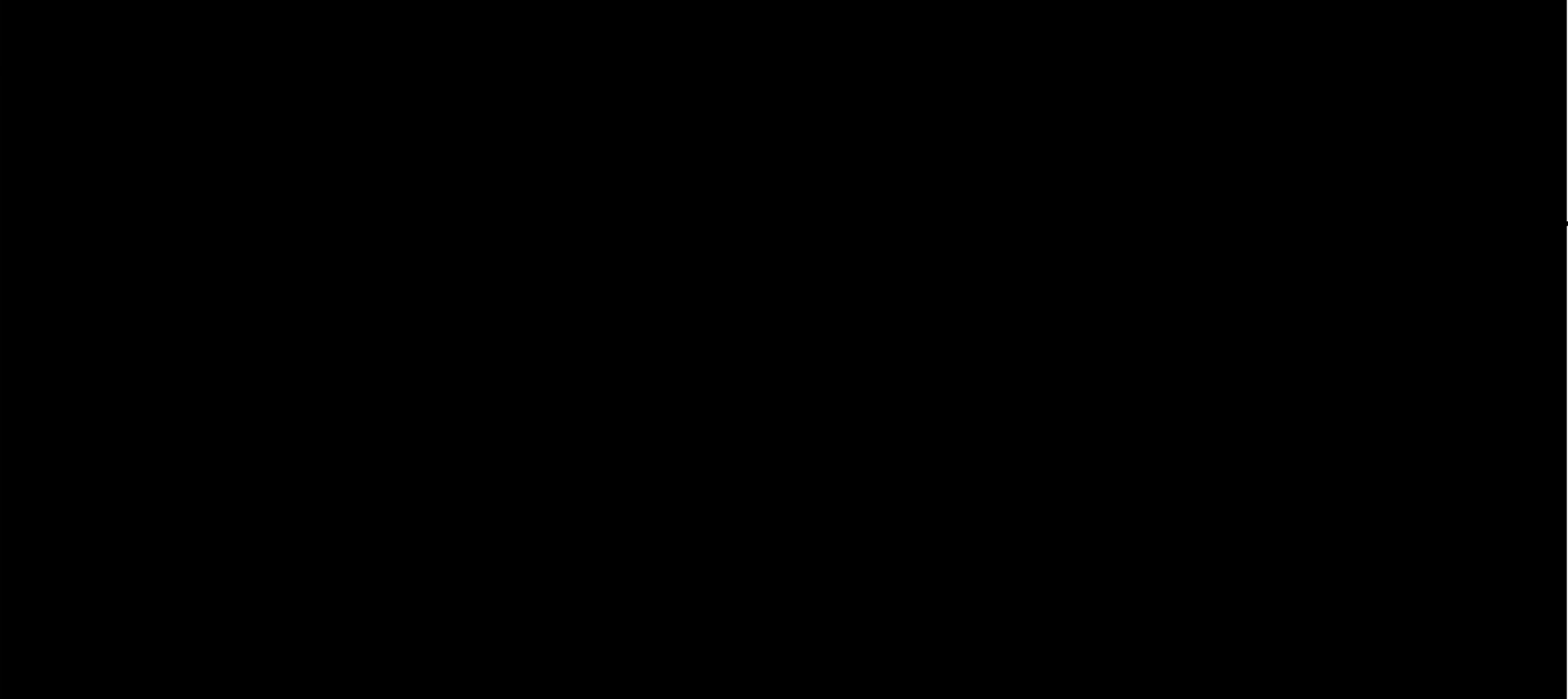
- Implantação de aprendizagem contínua;
- Aplicação de práticas que transformam gestores em líder treinador de equipe;
 - Desenvolver líderes que consigam desenvolver transformações contínuas em suas equipes.

Pontos de Atenção:

- Trata-se de uma ação de aprendizagem, por isso deve ser formalizada. Lista de Presença;
- Investir no Preparo do Multiplicador do Treinamento:
 - ✓ Comunicação – atenção aos erros da fala;
 - ✓ Deixar o outro aprender por “tentativa e erro”

- ✓ Manter uma postura de “eu sei tudo” e não realizar a intervenção no momento adequado;
- ✓ Tomar a frente e fazer tudo sozinho;

***No treinamento On the Job,
a “habilidade” a ser desenvolvida deve
ter instruções claras.***



h
.
,

3 3 1 3



(Título do Módulo de Aprendizagem)						
Período (data inicial até a data final)						
(Data) - Dia da Semana - Horário Inicial e Horário Final - C.H.: (Carga Horária Total)						
HORÁRIO			ÁREA	CONTEÚDO	OBJETIVO	RECURSOS
Início	Término	C.H.				
C.H. Total		0:00				

Dramatização

Métodos

Dramatização – é a vivência de um problema ou situação através da representação de papéis, previamente estudados ou improvisados.

Vantagens

- Permite aprender fazendo
- Exercita a tomada de decisões;
- Permite grande interação entre as pessoas envolvidas;
- Desenvolve a empatia.

Desvantagens

- Exigem preparação adequada das situações;
- Pode levantar problemas pessoais
- Pode tornar-se de difícil controle.

Aplicação

Qualquer situação de treinamento que implique na interação entre duas ou mais pessoas.

Atividade

- ✓ Leia com atenção;
- ✓ Recrie, reinvente a situação com elementos do estabelecimento em que você trabalha.

IMPORTANTE:

Você deve levar o seu cliente a obter uma **experiência única** em atendimento.

Pontos de atenção:

- ✓ Você é o mediador da Atividade;
- ✓ Esteja atento aos pontos a serem desenvolvidos que irão aparecer;
- ✓ *Esteja atento também ao que tem dado certo;*



MÃOS À OBRA!

“O que é realmente necessário em uma empresa que presta serviços é pessoas que gostem de pessoas.”

Frank Petro

OBRIGADA!

Ariana Gilberto

Consultora em Recursos Humanos
ariagila@gmail.com

Contato

falecom@sindivarejistacampinas.org.br

19 3775 5560