



Construindo e Liderando Equipes Engajadas

UM PROGRAMA PERSONALIZADO DE TREINAMENTOS PARA
EMPRESAS DE SERVIÇO RÁPIDO E SETORES SEMELHANTES



E se disséssemos...

...que treinaremos seus gerentes de lojas e supervisores para serem **líderes melhores em apenas 48 horas?**

Não apenas isso,

mas também ajudaremos a **criar lealdade nos clientes** dando poder aos colaboradores para entregar a melhor experiência para o cliente em todo o setor.

ESPERE! Não é só isso!

Nós **melhoraremos o trabalho em equipe e a comunicação** nas lojas de tal forma que todos estarão focados no mesmo objetivo, o que levará a **melhorias em índices de desempenho e na lucratividade.**

Será possível? COM CERTEZA!

Continue lendo e descubra como fazemos isso...

GERENTES ALTAMENTE
TREINADOS



COLABORADORES
ENGAJADOS



MELHORIAS NA COMUNICAÇÃO
E NO TRABALHO EM EQUIPE



EXPERIÊNCIA EXCEPCIONAL
PARA O CLIENTE



Um curso com **seis módulos** para formar e liderar equipes engajadas!

QUEM DEVE PARTICIPAR?

Todos os líderes da linha de frente de empresas de varejo, serviço rápido e franquias.

QUAL É O OBJETIVO?

Aumentar os níveis de lealdade dos clientes, trabalho em equipe e comunicação nas lojas.

COMO CONSEGUIMOS CRIAR ESSE PROGRAMA?

Três meses de coleta de dados, centenas de entrevistas, visitas em unidades e trabalho em conjunto. 250 horas de desenvolvimento e seis fases de teste por módulo.

QUAL FOI O RESULTADO?

Uma abordagem de seis módulos para treinamento de líderes em um formato que funciona no ambiente de atendimento – líderes melhores entregarão resultados melhores. Cada módulo oferece uma combinação entre conteúdo e prática em um formato divertido, aplicável e acessível a todos os níveis. A abordagem experiencial conquista o coração dos participantes e dá a eles as habilidades e as ferramentas que os prepararão para o sucesso.

“Devido ao maior engajamento da equipe, vimos grandes avanços em outros fatores da experiência de nossos convidados, como precisão, agilidade no atendimento e hospitalidade.”

Gerente assistente



CRIAR CONVICÇÃO



Coração



Mente



Mãos



Colheita

Para ter sucesso na transformação comportamental, um treinamento deve envolver estes quatro elementos:

Coração – os indivíduos devem desejar a mudança; **Mente** – o conhecimento deve ser transferido;

Mãos – o conhecimento deve ser aplicado; e **Colheita** – deve haver melhoria nos resultados.

OPÇÕES DE CRONOGRAMAS

Os módulos geralmente duram oito horas, mas podemos adaptar a entrega do conteúdo da melhor forma para sua equipe.

Por exemplo:

- 8 horas x 6 dias
- 4 horas x 12 dias
- 2 horas x 24 dias

O que faz esse treinamento funcionar?

1 TUDO GIRA EM TORNO DA APRENDIZAGEM EXPERIENCIAL.

Nós vivemos e respiramos aprendizagem experiencial porque acreditamos (e somos apoiados por pesquisas) que a experiência é a melhor forma de aprendizagem. Além disso, nós – LITERALMENTE – escrevemos um livro sobre aprendizagem experiencial. (Fale com a gente para adquirir uma cópia!)



2 MANTER A SIMPLICIDADE. Cada módulo foca um conceito específico com muitas oportunidades de aplicações práticas durante a sessão. O intervalo entre os módulos é o tempo necessário para aplicar as novas habilidades e ferramentas no trabalho, mantendo a energia gerada pela experiência de aprender junto com os colegas. O reforço digital contínuo mantém o engajamento e aprofunda a compreensão.



Esta ferramenta simples do Módulo 1 – o Cartão de Verificação de Equipes – possibilita que os membros da equipe identifiquem com rapidez o que a equipe está fazendo corretamente, onde há espaço para melhorias e o que deve obrigatoriamente mudar para melhorar os resultados.

“A principal ferramenta que faço questão de usar diariamente é a Verificação de Equipes, porque eu acho essencial manter toda a equipe no mesmo ritmo. Dessa forma, eu consigo ter uma ideia melhor sobre o que funcionará bem ou não e o que posso fazer, como gerente, para mudar a situação.”

Gerente

3 É FÁCIL CASCATEAR. É simples aplicar e compartilhar os princípios de liderança com outros gerentes e com a equipe da linha de frente – mesmo que você não se enxergue como um “treinador”. Nós desenvolvemos conceitos poderosos, linguagem em comum fácil de lembrar e ferramentas práticas que funcionam em seu ambiente de trabalho. De acordo com a disposição dos líderes para compartilhar o conhecimento e o entusiasmo, a equipe da linha de frente estará mais equipada para entregar resultados excepcionais de trabalho em equipe, comunicação clara e, por fim, uma melhor experiência para o cliente.

Um componente do módulo Liderança Produtiva, a ferramenta Sandbox é utilizada por gestores no ambiente de trabalho para ajudar os membros da equipe a identificarem as áreas nas quais podem se desenvolver para contribuir ao máximo com a organização.



4 FOCO EM RESULTADOS IMEDIATOS. Margem de lucro: Sabemos que nada disso importa se você enxergar resultados. Todos os componentes do programa são focados na entrega da mudança comportamental mensurável de longo prazo que gera os resultados necessários para que você tenha lucro nos negócios. Nós ajudaremos você a definir desde o início o impacto desejado e, em seguida, desenvolveremos os cartões com as métricas que ajudarão a acompanhar o progresso.



Esta experiência temática foca o conhecimento de seu mapa – compreender para onde está indo e identificar como chegará lá. A linguagem em comum e a aplicação clara no ambiente de trabalho levam à mudança de modelo mental para gerar uma mudança comportamental de longo prazo.

5 NÓS SOMOS SEUS PARCEIROS E NÃO APENAS UM FORNECEDOR. Estamos juntos nessa – é por isso que trabalhamos com você em cada etapa para garantir o sucesso. Desde a compreensão do negócio e confirmação da relevância do conteúdo para você até a mensuração do impacto, nós preparamos o terreno para o sucesso e acompanhamos por toda a jornada.

“Eu adoro usar a Verificação da Equipe como ponto de retomada. A ferramenta Sandbox é excelente como auxílio visual para ajudar os membros da equipe a ampliar sua contribuição.”

Supervisor

Sucesso garantido

Saiba como garantimos que você terá suporte em todas as etapas dessa iniciativa para garantir o sucesso.



1. DIAGNÓSTICO DO CLIENTE

1 Nós entendemos o seu mundo e personalizamos o treinamento para VOCÊ por meio de revisão de material, entrevistas, *focus groups*, visitas em campo e trabalhos em conjunto.

2. CUSTOMIZAÇÃO

2 Nós personalizamos o conteúdo por meio de cenários, linguagem e exemplos específicos da empresa. Testamos a relevância, criamos todo o material especialmente para você e treinamos nossos facilitadores para conhecer seu mundo por dentro.

3. CRIAÇÃO DA ADESÃO

3 Nós conquistamos a adesão dos decisores por meio de uma comunicação clara e programas de lançamento envolventes.

4. TREINAMENTO

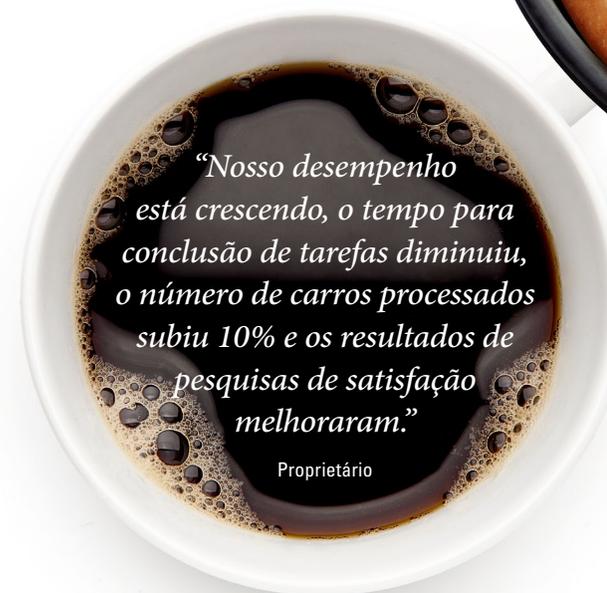
ENSINAR - CASCATEAR - APLICAR

5. REFORÇO

5 Nós oferecemos ferramentas simples com etapas claras e acionáveis para gerar reforço no ambiente de trabalho. Os recursos digitais ficam disponíveis para *download* para facilitar a retenção contínua.

6. MENSURAÇÃO DE RESULTADOS

6 Nós ajudamos você a criar um *scorecard* que permitirá o acompanhamento dos resultados, incluindo opiniões de clientes, métricas de produtividade, indicadores de desempenho e dados de pesquisas de clima.



O impacto que tivemos...



“Após este treinamento, perguntei a todos como poderíamos **bater a meta** no drive-thru. Todos colaboraram com ideias sobre o que poderia ser feito. **Em 2 semanas**, reduzimos o tempo de espera de **93 segundos** para **33 segundos**, com avaliações positivas em todos os turnos.”

Supervisor

Sete fatores que podem estar atrapalhando



“Meus líderes não podem ficar tanto tempo fora do escritório!”

1. NÓS JÁ SOLUCIONAMOS OS DESAFIOS QUE VOCÊ ENFRENTA. Realizamos três meses de pesquisas a esse respeito, incluindo visitas aos escritórios e às lojas, entrevistas, *focus groups* e ações práticas nas linhas de frente. Este programa oferece o máximo de flexibilidade com o menor tempo fora do ambiente de trabalho: 48 horas de treinamento para seus líderes organizadas da forma mais conveniente para sua equipe. Após as sessões de treinamento, os líderes aprendem com clareza os passos necessários para cascatear facilmente as ferramentas e os princípios de aprendizagem para suas equipes no ambiente de trabalho sem precisarem de mais tempo fora de seus postos.

2. NÓS APLICAMOS SUA REALIDADE AO NOSSO CONTEÚDO. É por isso que o treinamento usa conceitos simples, auxílio visual, poucos textos e diversas experiências práticas para estimular a aprendizagem. Se for necessário utilizar outro idioma, será simples traduzir e nós colocaremos em ação nossa rede global para oferecer a você um facilitador fluente no idioma desejado.

“Meus colaboradores têm formações e experiências variadas.”

Mantenha seu
**SETOR
LIVRE**
de
Escândalos

Forte apelo visual e mensagens fáceis de lembrar, combinados com métodos experienciais, fazem com que essa abordagem seja ideal para grupos com diversos níveis de experiência com liderança.

“Não tenho como coordenar a logística de algo tão grande.”

3. VOCÊ TEM RAZÃO, A LOGÍSTICA PARA UMA OPERAÇÃO DESSE PORTE PODE SER COMPLICADA. Você pode deixar essa parte com a gente. Recentemente, organizamos as inscrições online de 95.000 dias de treinamento em um período de 10 meses para 15.500 colaboradores em 2.200 pontos de vendas. Não se preocupe, nós damos conta!

“Nós já treinamos nossos gerentes no lado operacional.”

4. TREINAMOS O LADO PESSOAL DA MESMA FORMA COMO VOCÊ TREINA O LADO OPERACIONAL.

Nós reconhecemos que muitos gerentes de linha de frente foram promovidos por seu desempenho, mas não têm experiência prévia com liderança. Por isso que este treinamento é focado nas pessoas, e não nos processos. O treinamento tornará as pessoas líderes melhores. Em cooperação com seus padrões operacionais, esse treinamento gerará melhores resultados nos negócios!



“Meu negócio é muito específico, então acho que essa abordagem não é relevante para nós.”

5. PESSOAS SÃO PESSOAS EM QUALQUER LUGAR DO MUNDO. MUDAR COMPORTAMENTOS É O NOSSO NEGÓCIO.

Entretanto, não entramos em campo como se o jogo estivesse ganho. Por isso, dedicamos tempo para entender o seu mundo e adaptar cenários, exemplos, estudos de caso, linguagem – e até mesmo o design – para refletir a realidade exclusiva de sua empresa. Aqui, cada cliente é exclusivo!

A ferramenta Espectro do Coaching resume muito bem as principais responsabilidades dos líderes enquanto eles exercem coaching no ambiente de trabalho. Ela ilustra claramente a natureza fluida do coaching e serve como lembrete de que, se acessarmos a “esquerda viva” do espectro por meio da Intervenção, VEREMOS uma redução drástica no tempo necessário no lado oposto.



“Nossa equipe gerencial e os supervisores usam a linguagem comum agora: verificação de equipe, carteira, espera pela pipoca, intervenção – todas essas palavras têm um significado e todos entendemos, pois passamos pelo programa. Isso foi excelente para seu desenvolvimento como gerentes.”

Proprietário

“Deve ser muito caro.”

6. NA VERDADE, VOCÊ SE SURPREENDERÁ COM O QUANTO ESSE TREINAMENTO É ECONÔMICO.

Nós criamos um modelo de precificação que é confortável para franquias e redes de lojas, considerando o volume e a estrutura. Além disso, se você considerar o aumento da margem de lucro gerado com o aumento da produtividade, a redução de erros e desperdício, diminuição de rotatividade e crescimento da lealdade dos clientes, verá que o retorno sobre o investimento em pessoal será imenso.

A Roda da Comunicação ajuda os gerentes e suas equipes a compreenderem melhor que a comunicação é uma responsabilidade de todos. Essa ferramenta define os padrões necessários para garantir o máximo dos resultados e oferece uma estrutura clara para cascatear essa mensagem para as equipes.



“Nós já experimentamos treinar nossos líderes, e o resultado não é duradouro.”

7. COMO LÍDERES MUNDIAIS EM APRENDIZAGEM EXPERIENCIAL, SABEMOS COMO FAZER ESSE CONHECIMENTO DURAR.

Usando uma combinação de experiências práticas, exemplos relevantes, ferramentas claras e acessíveis de reforço e uma grande dose de DIVERSÃO, nosso conteúdo entrega uma mensagem consistente aliada a experiências compartilhadas e linguagem comum que se integram ao ambiente de trabalho e são impossíveis de esquecer. Nosso treinamento não sai da cabeça!



“Eu adorei os jogos porque é mais fácil lembrar das atividades relacionadas aos conceitos do que simplesmente lembrar os conceitos.”

Supervisor



A Eagle's Flight é especialista na mudança dos comportamentos das pessoas. Por meio da aprendizagem experiencial, ajudamos empresas de todos os tamanhos a conquistarem uma vantagem competitiva graças ao fortalecimento de suas equipes. Nossas especialidades incluem desenvolvimento de liderança, transformação da cultura, desenvolvimento de habilidades, convenções e eventos de aprendizagem. Em todos os setores de negócios, nosso diferencial continua o mesmo – foco em resultados gerados por nossa exclusiva abordagem de aprendizagem experiencial e trazidos à vida por nossa equipe dinâmica. Atuando na área desde 1988, a Eagle's Flight oferece programas em mais de 20 idiomas e está representada em mais de 30 países por meio de licenciadas. Nossa equipe global entrega mais de 200 programas por mês para grupos que variam de 10 a 2.000 participantes.

**MUDANÇA DE COMPORTAMENTOS PARA
POTENCIALIZAR AS PERFORMANCES**

Fale com a gente
para manter a bola
em campo...

AMÉRICA DO NORTE:

1-800-567-8079

INTERNACIONAL:

+1-519-767-1747

PACÍFICO ASIÁTICO:

+65-6805-0668

AMÉRICA DO SUL:

+55-11-3050-2210



ENTRE EM CONTATO

A Eagle's Flight possui escritórios no Canadá, Estados Unidos, Brasil e Singapura e é representada por licenciados internacionais em todo o mundo.

Sede mundial

489 Clair Road West
Guelph, ON
Canada N1L 0H7

Grátis para América do Norte: 1-800-567-8079

Internacional: +1-519-767-1747

E-mail: info@eaglesflight.com

Web: www.eaglesflight.com

Estados Unidos

7600 Parklawn Ave.
Suite 408
Edina, MN
USA 55435

América do Sul

Av. Brigadeiro Luís Antônio
4655 - Jardim Paulista
São Paulo - SP, Brasil 01401-002
Tel: +55-11-3050-2210

Pacífico Asiático

114 Lavender Street
#05-53, CT Hub 2
Singapore 338729
Tel: +65-6805-0668

MUDANÇA DE COMPORTAMENTOS PARA
POTENCIALIZAR AS PERFORMANCES