

©

1

Arquivo confidencial

Descrição:

Informação é ouro! Reserve uma pasta em seu computador para guardar todas as informações relevantes sobre sua equipe. Faça uma planilha com o nome de filhos, esposa, data de entrada na empresa, data de entrada na sua área, hobbies, cursos realizados, formaturas, aniversário, etc. Guarde nesta pasta também todas as evidências que vão te ajudar a dar um feedback consistente e objetivo para eles no futuro: desempenho em reuniões, elogios recebidos, problemas detectados, orientações passadas, emails recebidos, etc.

Cuidados:

Mantenha as informações confidenciais e semanalmente atualizadas.

Descrição:

Realização de apresentações dos serviços prestados pela área aos clientes internos, mostrando as dificuldades e ações tomadas para resolvê-las e colocando-se à disposição para ouvir sugestões de alteração da forma de trabalho.

Cuidados:

Faca apresentações de no máximo 20 minutos, deixando espaço para o cliente falar. Prepare-se para ouvir!
Envolva toda a equipe.

Pré-requisitos:

Não é obrigatório, mas os resultados são melhores quando se ouviu o cliente através de algum canal ou pesquisa de satisfação do cliente interno (23)



Descrição:





Carvalho & Mello

Legendas

Impacto no clima:



Velocidade:



Custo:



Alcance:



Dimensões do Clima



Relaciona-
mento



Desenvolvi-
mento



Planeja-
mento



Reconheci-
mento



Energização



Liderança



Pertenci-
mento



Engajamento



Comuni-
cação

PRIORIDADES



©



Carvalho & Mello