



ARTIGOS TÉCNICOS

Esta publicação é parte do “Projeto de desenvolvimento do setor de Panificação e Confeitaria com atuação na Qualidade, Produtividade e Sustentabilidade”

18 – Capacitação continuada das equipes

A melhor forma de ampliar a capacidade produtiva do negócio com um baixo custo é através da potencialização dos recursos humanos da empresa. Com funcionários mais preparados para executar suas funções, é possível ampliar a capacidade de produção, converter mais consumidores a experimentar determinados tipos de produtos e elevar o ticket médio das vendas, ter processos internos mais definidos e funcionais e muito mais. Apesar de tantas vantagens, a grande maioria das empresas não consegue obter esses resultados com seus funcionários. A capacitação dos colaboradores precisa ser notada como fundamental para desenvolver pessoas e suas habilidades em prol da empresa.

Desenvolver uma capacitação de sucesso com resultados para o negócio só acontecerá se o trabalho for bem “aproveitado”. Para isso é necessário cumprir alguns requisitos. Descobrir o objetivo deste treinamento, qual sua origem, a quem ele é destinado são alguns questionamentos básicos para se obter sucesso em sua execução. É importante ter ciência sobre a real necessidade de uma capacitação para que ela possa gerar resultados concretos e mensuráveis.

Essa rotina de capacitação continuada da equipe pode partir de um diagnóstico feito a partir de

indicadores e informações que resultam na necessidade de um treinamento. Normalmente, um gestor ou até colaborador pode sentir que é essencial desenvolver alguma habilidade e, a partir de então, segue-se um roteiro para a realização deste. Outra maneira de se verificar se um treinamento é necessário ou não, pode ser através de entrevista com clientes internos e externos, análise de desempenhos, entrevistas de desligamentos ou qualquer outro indicador.



ARTIGOS TÉCNICOS

Esta publicação é parte do “Projeto de desenvolvimento do setor de Panificação e Confeitaria com atuação na Qualidade, Produtividade e Sustentabilidade”

Percebida a necessidade é preciso levantar outras questões para a adequação do desenvolvimento da capacitação: Quem serão as pessoas treinadas? Como elas serão treinadas? Para qual atividade ou função elas serão treinadas? Por quem serão treinadas? Onde serão treinadas? Promover esses questionamentos é um grande passo para se obter um maior grau de sucesso em um programa de capacitação. É uma forma eficaz de planejar e orientar todo este processo.

Sem levantar as reais necessidades da empresa e como preparar um projeto de capacitação que resolva esse problema de forma eficaz, o resultado pode não ser tão efetivo ou não ter um grande impacto direto na execução das atividades ou funções. Além disso, todo programa de treinamento envolve custos e um projeto que não atinja o resultado esperado se mostra um desperdício de recursos financeiros. Os gestores da empresa precisam ser conscientes para que o trabalho gere os resultados esperados.

Além disso, é preciso ter consciência da importância da repetição para memorização do aprendizado. O ideal é que a cada seis meses se encaminhe funcionários para treinamentos internos ou externos com o objetivo de valorizar o profissional bem como incentivar o desenvolvimento pessoal e profissional. Dessa forma ele estará capacitado, alinhado com os objetivos da empresa e, principalmente, com o mercado no qual a empresa está inserida, que pode sempre sofrer modificações ao longo do ano.

Como exemplo, apresentamos no quadro a seguir alguns treinamentos que os colaboradores podem receber, desde uma capacitação geral, que ajude numa interação melhor da equipe, até treinamentos específicos, de acordo com sua atuação. No decorrer da história do funcionário na empresa, ele pode participar de novas capacitações, de acordo com seu crescimento profissional, aliada às movimentações e iniciativas da própria empresa.

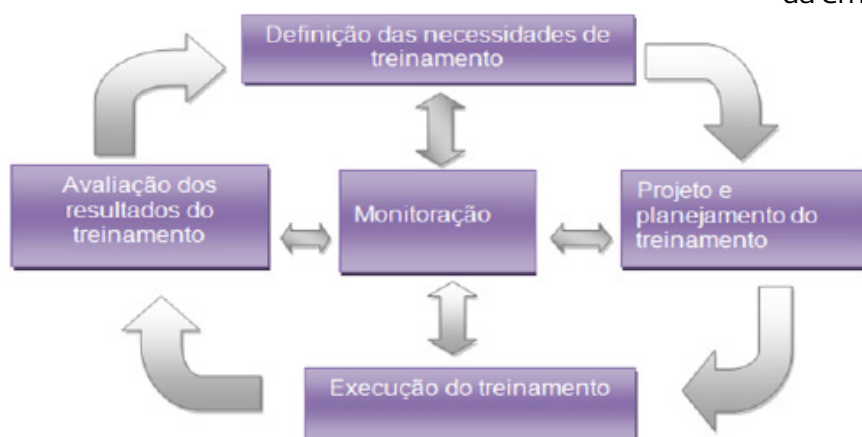
CAPACITAÇÃO GERAL	
Integração	Relações humanas no trabalho

ADMINISTRATIVO	
Gerente eficaz	Gestão de resultados

PRODUÇÃO		
Gestão de Ambiente – BPF	Gerência de Produção	Padronização de Processos

VENDAS		
Rotinas Operacionais de Vendas	Qualidade no Atendimento	Técnicas de Vendas

Essas são movimentações importantes para o crescimento profissional do colaborador, que deve ser estimulado desde a sua entrada na empresa. Com isso, cria-se uma equipe alinhada com os procedimentos corretos de execução das tarefas, condução exata dos processos produtivos, o que certamente contribui para melhoria de resultados da empresa.



ARTIGOS TÉCNICOS

Esta publicação é parte do “Projeto de desenvolvimento do setor de Panificação e Confeitaria com atuação na Qualidade, Produtividade e Sustentabilidade”

Pontos de atenção:

Veja na tabela a seguir um exemplo de avaliação de equipes, que pode orientar as lideranças de uma empresa em relação à necessidade de capacitação. Esse levantamento oferece à gerência uma forma de conhecer e avaliar profundamente as habilidades e dificuldades da equipe de atendimento e produção. Com esses dados, é possível conhecer em que postos de trabalho cada funcionário se destaca, em quais apresenta dificuldades, entre outras informações sobre seu perfil profissional.

Assim, a gerência pode colaborar de forma mais construtiva e acertada para a melhoria do desempenho de cada um. Cada empresa pode desenvolver a sua própria planilha, com os critérios de avaliação que achar importantes.

AVALIAÇÃO DA EQUIPE DE ATENDIMENTO

Marque um X no número correspondente à sua opinião.

		AVALIAÇÃO DOS COLABORADORES																			
ASPECTOS OBSERVADOS	N O M E S																				
		1																			
Cooperatividade² Mostra-se disposto a colaborar quando solicitado para algum serviço.		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Higiene no setor Mantém sua área de atuação e objetos de trabalho limpos e organizados.		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Senso de Equipe Toma a iniciativa de ajudar sem precisar ser solicitado.		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Eficiência É muito bom naquilo que faz.		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Cuidado pessoal Mantém o uniforme limpo e bem passado; o cabelo cuidado; e as unhas aparadas.		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Tarefas do setor Executa as tarefas com facilidade, sem atrapalhar o grupo.		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Sugestão de vendas Aborda o cliente e sempre oferece algo para ele comprar.		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Simpatia com o cliente Cumprimenta o cliente e é sempre agradável e educado.		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Total																					