

A diferença que faz diferença Flavio Nusbaum Outubro/2014





# Os 5 passos do sucesso





• Ideologia - fundação para as diretrizes da empresa



- Ideologia fundação para as diretrizes da empresa
  - Valores
  - Negócio



- Ideologia fundação para as diretrizes da empresa
  - Valores
  - Negócio
  - Missão
  - Visão



- Ideologia fundação para as diretrizes da empresa
  - Valores
  - Negócio
  - Missão
  - Visão
- Desdobramento da estratégia empresarial para a área comercial



- Ideologia fundação para as diretrizes da empresa
  - Valores
  - Negócio
  - Missão
  - Visão
- Desdobramento da estratégia empresarial para a área comercial
  - Proposta de valor



- Ideologia fundação para as diretrizes da empresa
  - Valores
  - Negócio
  - Missão
  - Visão
- Desdobramento da estratégia empresarial para a área comercial
  - Proposta de valor
  - Metas



- Ideologia fundação para as diretrizes da empresa
  - Valores
  - Negócio
  - Missão
  - Visão
- Desdobramento da estratégia empresarial para a área comercial
  - Proposta de valor
  - Metas
  - Indicadores



Estrutura organizacional



- Estrutura organizacional
- Assessment



- Estrutura organizacional
- Assessment
  - CHA
    - Competências
    - Habilidades
    - Atitudes



- Estrutura organizacional
- Assessment
  - CHA
    - Competências
    - Habilidades
    - Atitudes
  - Perfil comportamental



- Estrutura organizacional
- Assessment
  - CHA
    - Competências
    - Habilidades
    - Atitudes
  - Perfil comportamental
- Recrutamento e seleção



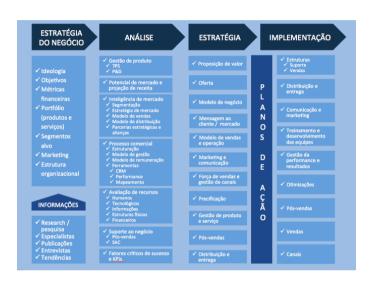
- Estrutura organizacional
- Assessment
  - CHA
    - Competências
    - Habilidades
    - Atitudes
  - Perfil comportamental
- Recrutamento e seleção
- Avaliação de desempenho



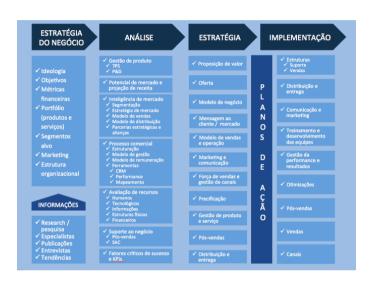
- Estrutura organizacional
- Assessment
  - CHA
    - Competências
    - Habilidades
    - Atitudes
  - Perfil comportamental
- Recrutamento e seleção
- Avaliação de desempenho
- Carreira em Y



- Estrutura organizacional
- Assessment
  - CHA
    - Competências
    - Habilidades
    - Atitudes
  - Perfil comportamental
- Recrutamento e seleção
- Avaliação de desempenho
- Carreira em Y
- Remuneração estratégica



Proposta de valor



- Proposta de valor
- Oferta



- Proposta de valor
- Oferta
- Modelo de negócio



- Proposta de valor
- Oferta
- Modelo de negócio
- Mensagem consistente



- Proposta de valor
- Oferta
- Modelo de negócio
- Mensagem consistente
- Modelo de vendas



- Proposta de valor
- Oferta
- Modelo de negócio
- Mensagem consistente
- Modelo de vendas
- Processo comercial



- Proposta de valor
- Oferta
- Modelo de negócio
- Mensagem consistente
- Modelo de vendas
- Processo comercial
- Marketing



- Proposta de valor
- Oferta
- Modelo de negócio
- Mensagem consistente
- Modelo de vendas
- Processo comercial
- Marketing
- Força de vendas e gestão de canais

• Força de vendas



- Força de vendas
  - Dimensionamento



- Força de vendas
  - Dimensionamento
  - Treinamento e capacitação



- Força de vendas
  - Dimensionamento
  - Treinamento e capacitação
  - Segmentação de atuação



- Força de vendas
  - Dimensionamento
  - Treinamento e capacitação
  - Segmentação de atuação
  - Mapeamento de clientes



- Força de vendas
  - Dimensionamento
  - Treinamento e capacitação
  - Segmentação de atuação
  - Mapeamento de clientes
  - Desenvolvimento de relacionamento



- Força de vendas
  - Dimensionamento
  - Treinamento e capacitação
  - Segmentação de atuação
  - Mapeamento de clientes
  - Desenvolvimento de relacionamento
  - Definição de canais
    - Diretos
    - Indiretos



- Força de vendas
  - Dimensionamento
  - Treinamento e capacitação
  - Segmentação de atuação
  - Mapeamento de clientes
  - Desenvolvimento de relacionamento
  - Definição de canais
    - Diretos
    - Indiretos
  - Metas



- Força de vendas
  - Dimensionamento
  - Treinamento e capacitação
  - Segmentação de atuação
  - Mapeamento de clientes
  - Desenvolvimento de relacionamento
  - Definição de canais
    - Diretos
    - Indiretos
  - Metas
  - Avaliação de desempenho



- Força de vendas
  - Dimensionamento
  - Treinamento e capacitação
  - Segmentação de atuação
  - Mapeamento de clientes
  - Desenvolvimento de relacionamento
  - Definição de canais
    - Diretos
    - Indiretos
  - Metas
  - Avaliação de desempenho
  - Políticas de consequência



#### Relacionamento

- Força de vendas
  - Dimensionamento
  - Treinamento e capacitação
  - Segmentação de atuação
  - Mapeamento de clientes
  - Desenvolvimento de relacionamento
  - Definição de canais
    - Diretos
    - Indiretos
  - Metas
  - Avaliação de desempenho
  - Políticas de consequência
  - Modelos de remuneração



#### Relacionamento

- Força de vendas
  - Dimensionamento
  - Treinamento e capacitação
  - Segmentação de atuação
  - Mapeamento de clientes
  - Desenvolvimento de relacionamento
  - Definição de canais
    - Diretos
    - Indiretos
  - Metas
  - Avaliação de desempenho
  - Políticas de consequência
  - Modelos de remuneração
  - Pós vendas

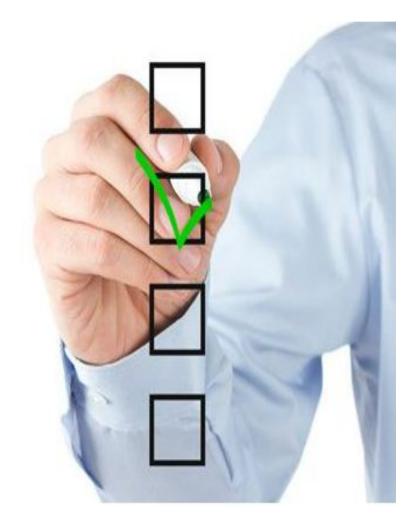




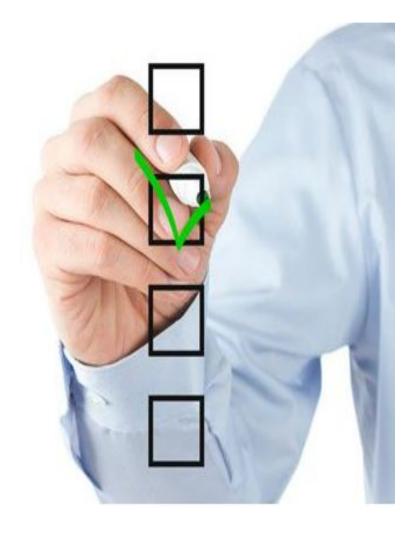
• Sistemas



- Sistemas
  - ERP



- Sistemas
  - ERP
  - CRM



- Sistemas
  - ERP
  - CRM
  - **BI**



- Sistemas
  - ERP
  - CRM
  - BI
  - BSC



- Sistemas
  - ERP
  - CRM
  - BI
  - BSC
- Definição de KPIs



- Sistemas
  - ERP
  - CRM
  - BI
  - BSC
- Definição de KPIs
- Gestão de KPIs

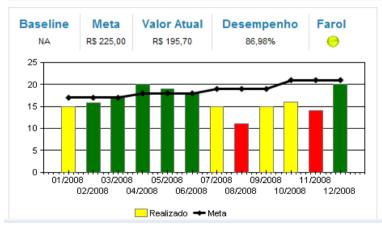


#### Relatório de Indicador

**BSC MetroBank** 

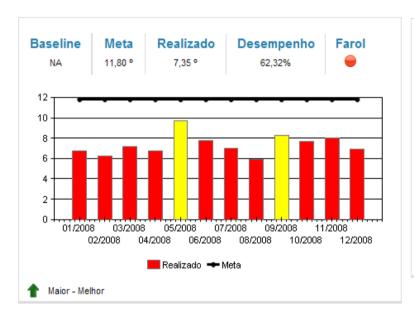
#### Objetivo: Aumentar a produtividade dos funcionários

Nome:	Receita média
Descrição:	Receita média
Tipo:	FORMULA
Fonte de Dados:	x
Fórmula:	[Receita média NN] + [Receita média CS]
Periodicidade:	Mensal
Acumulação:	Média
Classe:	
Unidade de Medida:	R\$ Mil
Faixa de Cor:	[0] a [70] : Vermelho : Maior - Melhor [70] a [90] : Amarelo : Maior - Melhor [90] a [100] : Verde : Maior - Melhor



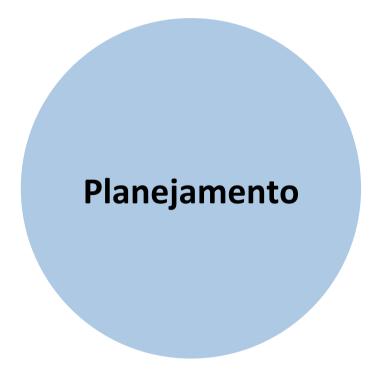
Período	Meta	Real	Desemp.
01/2008	R\$ 17,00	R\$ 15,00	88,24 %
02/2008	R\$ 17,00	R\$ 15,90	93,53 %
03/2008	R\$ 17,00	R\$ 17,00	100,00 % 🔴
04/2008	R\$ 18,00	R\$ 20,00	111,11 % 🥮
05/2008	R\$ 18,00	R\$ 19,00	105,56 % 🥮
06/2008	R\$ 18,00	R\$ 17,90	99,44 %
07/2008	R\$ 19,00	R\$ 14,90	78,42 %
08/2008	R\$ 19,00	R\$ 11,00	57,89 %
09/2008	R\$ 19,00	R\$ 15,00	78,95 %
10/2008	R\$ 21,00	R\$ 16,00	76,19 % \varTheta
11/2008	R\$ 21,00	R\$ 14,00	66,67 %

• FCA (fato, causa e ação)



Período 01/2008	Meta 11,80 °	Real	Desemp
01/2008	11,80°		
		6,78°	57,46 %
02/2008	11,80 °	6,20°	52,54 %
03/2008	11,80 °	7,16°	60,68 %
04/2008	11,80 °	6,76°	57,29 %
05/2008	11,80 °	9,73°	82,46 % \varTheta
06/2008	11,80 °	7,80 °	66,10 %
07/2008	11,80 °	6,98°	59,15 %
08/2008	11,80 °	5,94°	50,34 %
09/2008	11,80 °	8,27 °	70,08 %
10/2008	11,80 °	7,68°	65,08 %
11/2008	11,80 °	8,00°	67,80 %
12/2008	11,80 °	6,95°	58,90 %





Aonde vamos

**Planejamento** 

Aonde vamos Como **Planejamento** vamos

Aonde vamos

**Planejamento** 

Como vamos

Com quem vamos

Aonde vamos

Como reconhe cemos

**Planejamento** 

Como vamos

Com quem vamos

