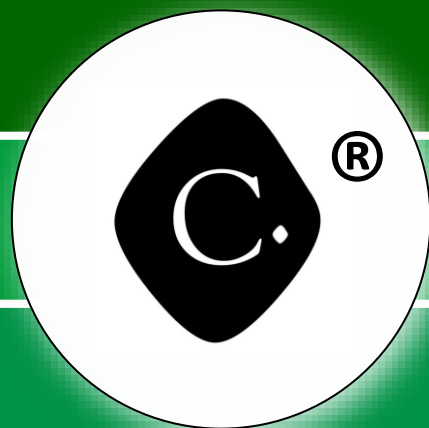
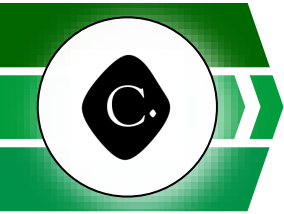


Empreendedorismo

Algumas ferramentas
para a gestão empresarial

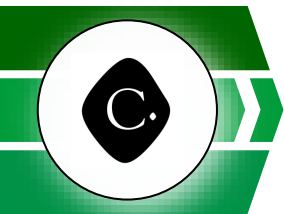




Modelos de Gestão

- Diagnóstico Gerencial
- Avaliação da Qualidade
- Planejamento Estratégico



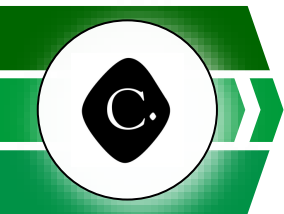


Diagnóstico

Canvas

Canvas é um modelo de negócios que simplifica a visualização da relevância da empresa no mercado. O ponto central é a identificação do valor que os clientes percebem ao consumir seus produtos e serviços. Alinhado a isso, há um mapeamento das principais parcerias e recursos estratégicos à concretização de seus objetivos. Do outro lado, há um aprofundamento do conhecimento sobre os clientes e respectivos canais de relacionamento e distribuição, dentre outros fatores.



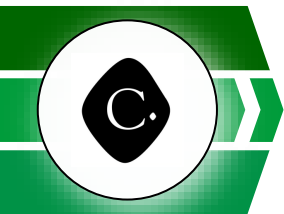


Qualidade

ServQual

ServQual é uma escala de avaliação da qualidade dos serviços prestados. Se adapta aos diversos tipos de serviço e a qualquer tamanho de empresa. Com base nesta escala, desenvolvemos um modelo útil à avaliação da satisfação dos clientes em relação à empresa a partir das percepções sobre o atendimento prestado e a estrutura física instalada. A coleta de dados pode ser realizada via QR code, mantendo o anonimato das respostas ao questionário.



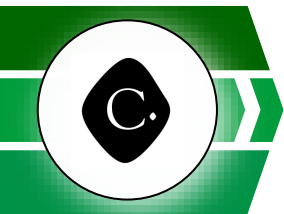


Planejamento

Matriz SWOT

Matriz SWOT é uma ferramenta de planejamento estratégico muito utilizada por grandes empresas, mas disponível também para micro empreendimentos. Baseia-se na análise do ambiente externo (oportunidades e ameaças) e um olhar atento às forças e fraquezas da empresa para potencializar a interação com seus clientes e o mercado, de forma geral (parceiros, fornecedores, concorrentes e até mesmo as políticas públicas de incentivo ou restrição. Estratégia na prática!





Outros Modelos

São diversos os modelos de gestão disponíveis. Em uma reunião inicial podemos identificar as melhores ferramentas de acordo com o contexto do empreendimento, o mercado no qual está inserido e o seu estágio de desenvolvimento.

Outros modelos úteis e interessantes são:

Sprint, Matriz BCG, Matriz GUT, Ciclo PDCA, Diagrama de Ishikawa (espinha de peixe). Em negócios baseados em serviços é especialmente necessário conhecer seus diversos ***momentos da verdade***, nos quais sua qualidade é posta à prova.



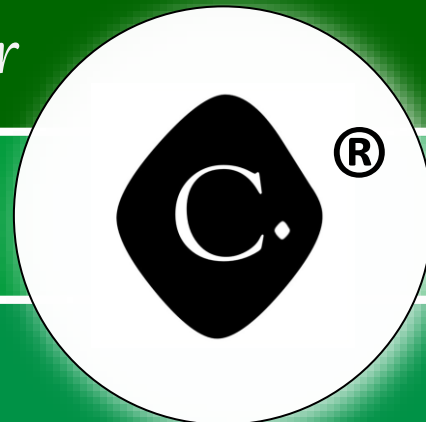
Consultoria em Gestão

Prof. Jhonathan Cavalcante da Costa

Doutor em Administração - FGV

Bacharel em Economia - UFES

consultoria@jhonathan.com.br



Coloquial Cursos e Treinamentos