**[X5] GIX5 | Turma 07 - Construção da Cadeia de Valor - 29/10/2024.m4a**

**Detailed summary**

Resumo detalhado da transcrição:

Visão geral:

A sessão é uma aula sobre a implementação da qualidade, com foco na construção da cadeia de valor das empresas participantes.

A instrutora, Tainá, compartilha informações teóricas sobre a cadeia de valor e orienta os alunos passo a passo na construção desse documento.

Ela também aborda a importância de negociar com fornecedores e atualizar periodicamente a cadeia de valor.

Ao final, a instrutora abre espaço para perguntas e esclarece dúvidas dos alunos.

Tópicos-chave:

Acesso à área de membros e documentos:- A instrutora informa que as aulas gravadas e documentos estarão disponíveis na área de membros.- Orienta os alunos a entrarem em contato com Laís para obter acesso, caso ainda não tenham.

Definição de fornecedores e insumos:- A instrutora explica que a primeira etapa é listar todos os fornecedores da empresa, incluindo aqueles que não fornecem apenas matéria-prima.- Orienta os alunos a detalhar os insumos fornecidos por cada fornecedor.- Sugere que, para empresas com muitos fornecedores, seja criada uma planilha à parte com informações adicionais.- Incentiva os alunos a negociar com os principais fornecedores para obter melhores condições.

Definição de processos:- A instrutora explica os três tipos de processos a serem mapeados: finalísticos, de gestão e de apoio.- Fornece exemplos de cada tipo de processo e orienta os alunos a identificá-los em suas empresas.- Destaca que os processos finalísticos são aqueles que entregam valor direto ao cliente, enquanto os de gestão dependem da tomada de decisão da empresa.- Os processos de apoio são aqueles que dão suporte à operação, mas não entregam valor direto ao cliente.

Definição de produtos e clientes:- A instrutora orienta os alunos a listar todos os produtos e serviços que suas empresas oferecem.- Quanto aos clientes, sugere que sejam segmentados entre clientes internos (colaboradores, diretoria, sócios) e externos (empresas, pessoas físicas).

Atualização periódica da cadeia de valor:- A instrutora enfatiza a importância de atualizar a cadeia de valor a cada três meses, revisando fornecedores, insumos, processos, produtos e clientes.- Reforça a necessidade de renegociar com fornecedores após cada atualização.

Construção da cadeia de valor:- A instrutora compartilha a cadeia de valor da empresa X5 como exemplo.- Convida um aluno voluntário (Isaac) para iniciar a construção da cadeia de valor de sua empresa.- Orienta Isaac e Breno a fornecerem informações sobre fornecedores e insumos, e juntos constroem os primeiros processos finalísticos, de gestão e de apoio.- Destaca que a construção completa será finalizada fora da aula, com o apoio da instrutora.

Dúvidas e encerramento:- A instrutora abre espaço para perguntas e esclarece uma dúvida sobre a utilização de hiperlinks na cadeia de valor.- Informa que gravará um vídeo com essa explicação e compartilhará no grupo.- Deseja uma ótima tarde e semana a todos os participantes.

Exponencial Tarde Laís, Roberta Isaac, Brandon O Torrino está conectando, acredito que vai ser Jefferson E tem usuário do Zoom Acredito que vai ser Vitória Vou pedir para vocês abrirem as câmeras de vocês

Obrigada, Brandon Michele também, obrigada As meninas ali já abriram Vou guardar os demais abrirem aqui

O meu, a câmera é muito fácil Vai ficar baixo Se eu abrir, vai ficar com a câmera no rosto Está bem, Laís, tranquila Está perdoada Bom, jamais se conseguirem Abrir, agradeço Para olhar os rostinhos de vocês Vocês não ficaram vendo só o meu, né? Tenho que ver o de vocês também Exponencial Tarde, Isaac E aí, todos estão bem? Sim, tudo bem, graças a Deus A linguagem ali de ensinar Corporal Todo mundo aqui, ok Maravilha Bom, vamos iniciando aqui então Nossa aula já está sendo gravada Todos vocês terão acesso Obrigada Eu quero, antes de iniciar o conteúdo Só compartilhar com vocês uma informação Lembra que na aula inaugurada eu falei Que a priori ali vocês teriam acesso Às aulas gravadas e aos documentos Com aquela descrição que está no grupo geral do GIX

A gente já conseguiu migrar Para a área de membros Eu vou compartilhar com vocês a área de membros E aí eu vou pedir que quem ainda não recebeu O acesso ali pela Laís Mas não é a Laís que está aqui, é a nossa Laís ali da X5 Que vocês entrem em contato com ela Para que ela possa passar para vocês Os acessos Ela está no grupo também Está nos grupos das empresas Então vocês podem mandar mensagem ali Inclusive nos grupos das empresas individuais Que vocês estão Todos estão visualizando aqui A área de membros Sim, dá um joinha Tá, vamos lá Quando vocês entrarem Vocês vão ter essa visualização Vocês vão rolar aqui para baixo Para vir na parte do GIX

E aí quando estiver aqui no GIX Vocês vão procurar pela turma 7 Que é a de vocês Aí vocês clicam E aí todas as aulas vão ficar nesse mesmo local Aqui tem aula inaugural Então quem perdeu, se quiser reassistir Ou mesmo que não tenha perdido Se quiser verificar, assiste novamente As demais sempre vão ficar aqui abaixo com o tema da aula Então, por exemplo A aula de hoje vai estar a construção da cadeia de valor Abaixo da aula, quando vocês rolarem Vai ter aqui a parte Descrição, comentário e anexos Nos anexos sempre vai ficar os modelos Que a gente utilizar Tá, então aí a partir de hoje Vocês vão ter acesso às gravações E aos anexos dos documentos Aqui na área de membros Quem ainda não está tendo acesso Chama lá no grupo individual das empresas A Laís, tá?

A Laís Ela pode verificar se houve algum problema E passa os acessos para que vocês entrem E consigam acompanhar Eu já vou inclusive apagar a descrição Também do grupo geral do GIX Aquele link de lá Vocês não vão mais ter acesso Vai ser diretamente aqui na plataforma E vamos lá Deixa eu compartilhar com vocês Hoje a gente vai ter acesso E início, de fato A implementação da qualidade Então, conforme eu expliquei para vocês Na aula inaugural A gente vai iniciar pela cadeia de valor Então eu vou compartilhar com vocês A parte teórica Eu sempre gosto de compartilhar Até por causa de vocês queiram ler Algo do tipo Vou dar algumas explicações Sobre o que é a cadeia de valor Como que a gente vai construir Essa cadeia de valor Vou mostrar para vocês A cadeia de valor da X5 E aí eu inicio a confecção De um de vocês, tá?

Quando eu perguntar Lá quem levantar a mão primeiro A gente começa a fazer A construção A cadeia de valor De algum de vocês Deixa eu compartilhar aqui o material E se vocês tiverem dúvidas, tá? Só levanta a mãozinha aí Está perguntando No tempo de vocês Qualquer momento A gente vai respondendo aqui Deixa eu só expandir Todos conseguem visualizar bem aqui o arquivo? Tá O bom, Isaac É que você sobrou E tem várias questões Com a câmera desligada E você com a câmera aberta Você que luta para me responder Quando eu perguntar Você que passa aí A linguagem corporal Sim, tá? Bom, vamos lá Brincadeiras à parte Vamos seguir, tá? Hoje vamos trabalhar Sobre construção da cadeia de valor E o que é essa cadeia de valor?

Eu sempre trago a parte teórica Mas eu gosto sempre de trazer Para o português Como o Patrício fala De forma resumida E aquela linguagem mais simplificada A cadeia de valor é um método Que permite que a organização E as empresas Defina todos os seus processos Observando os elos Entre cada um deles, tá? De forma resumida É uma fotografia do negócio de vocês Com a cadeia de valor Vocês conseguem analisar o negócio Em um único documento Então se torna mais estratégico Se torna mais efetivo Por quê? Porque vocês não precisam buscar Vários documentos Para ter essa informação Na cadeia de valor Já vou dar um overview Mas depois eu vou passando pelas etapas A gente vai precisar compor Os fornecedores da empresa E quando eu digo fornecedores São fornecedores Vocês vão ver que a gente é meio chatinha Em relação a isso Todos os fornecedores da empresa Tá?

De vocês Eu vou me aprofundar um pouquinho mais Com as etapas da construção Porque eu vou separar aqui Os tópicos de um por um para vocês A gente lixa todos os fornecedores Consequentemente Todos os insumos da empresa Que para mim é uma das partes Mais fáceis aqui Porque a gente já olha o fornecedor E vocês acabam repetindo aqui o insumo Fica mais viável Para que a gente trabalha O fornecedor e o insumo? Para que vocês tenham a visão De quem que precisa fornecer o quê Para o que é o fornecedor Para a operação de vocês rodar Às vezes vocês não têm nem noção Quem é um fornecedor Que fornece para vocês Um insumo indispensável para a produção Para o serviço que vocês ofertam Então aqui a gente consegue ter essa visão Essa organização Já adianto que Para a parte de fornecedores Vocês também ficarão com uma tarefinha Aqui para casa Que tarefa é essa, Tainá?

Talvez não sejam vocês Que vão executar, tá? Muitas vezes vão ser os próprios donos Das empresas Ou alguém específico do setor Mas a gente vai pedir Que quando vocês listem Todos os fornecedores Todos os insumos Que vocês entrem em contato Com ao menos aí Os cinco, três fornecedores Digamos assim Quantos que vocês conseguirem entrar Para tentar fazer uma negociação Negociação essa de quê, Tainá? Redução de valor Aumento do prazo de pagamento Uma negociação diferente Por exemplo Pode ser um preço de avista parcelado Se for o caso Então vocês vão ter que construir A cadeia de valor Mas também vai ter que passar Esse dever de casa De fazer negociação E na próxima aula Quando vocês apresentarem A cadeia de valor Vocês também vão ter que Passar para mim Se vocês fizeram negociação Se sim Com quantos fornecedores Quanto de desconto De redução de custos Quanto que vocês tiveram Além de lucro Por essa negociação E o intuito da cadeia de valor

É a análise do negócio Como eu falei Não é só um documento Que vocês vão fazer E vocês vão deixar armazenado Vão deixar guardado Ali na gaveta bonitinho Não Vocês vão trabalhar Sempre com esse documento Aqui vocês vão unificar Todos os fornecedores Todos os insumos Com os principais processos Processos de finalismo De apoio Processos de finalismo Processos de gestão Também Só os principais da empresa Para que vocês consigam estudar Quais são os principais Processos da empresa E assim Vocês vão conseguir Ter um foco maior Sobre aqueles que vocês Têm que ter Uma carga maior Digamos assim Vocês também vão ter que Listar aqui os produtos Ou serviços Que vocês vendem Tá Então tudo que a gente Pode comprar de vocês Vocês precisam listar E também o perfil Ali dos clientes de vocês Quem que compra de vocês Teve empresas De outra turma Que trouxe ali Uma planilha Com os nomes dos clientes Mas aí também

Não precisa chegar nesse nível Se quiserem Se fizerem Ótimo Tá Mas se vocês segmentarem Ali para a gente Já facilita Empresas Pessoa física Pessoa jurídica E assim sucessivamente Para a gente ter uma noção Essa cadeia de valor Vocês podem anotar Essa informação Tá Ou reassistir depois A cada três meses Vocês têm que atualizar ela Então a cada três meses Vocês precisam pegar Esse documento E precisa atualizar Ver quais foram Os fornecedores que saíram Que não atendem mais vocês Ver quais são Os novos fornecedores Que estão aqui Com você Que vocês cadastraram E não estavam ali no início Vou passar detalhado aqui Por cada parte Depois para explicar Mas para mim Já ia adiantando para

vocês Vocês vão ter que ver Se tem sumos a mais Que vocês compram ou não Se os processos mudaram Porque podem mudar Pode ser que um processo Indispensável hoje Amanhã não seja Pode ser um Que não está hoje Amanhã vai se tornar Os produtos Se vocês têm produtos Ou serviços novos Então esse documento Vocês sempre vão estar atualizando E sempre que atualizar Vocês vão ter que negociar Com fornecedores Em prol de desconto De redução de preço De atendimento De aumento de prazo De pagamento A melhor negociação Que vocês encontrarem Primeira coisa Que vocês definem aqui São os fornecedores Em sumos Então vamos lá Você vê que eu nem escrevi muito aqui Porque é bem sucinto Definição de fornecedores Já antecipei lá para vocês Mas aqui vocês vão listar Todos os fornecedores da empresa

Fornecedores esses Que vai ser desde Até a matéria-prima A diretoria da empresa Todo mundo que fornece Quando a gente fala Fornecedor A maioria das pessoas A maioria das empresas A maioria das pessoas Tem uma visão de que É quem fornece o mesmo insumo Para que eu possa entregar O meu produto Ou o meu serviço E fornecedor não é Quem fornece somente A matéria-prima Mas eles podem fornecer Meios para que vocês Consigam trabalhar Exemplo, Tainá Fornecedor de água Fornecedor de energia Para as empresas Que negativam clientes O SPC O Serasa, por exemplo Ah, aqueles tiozinhos Que a gente chama aqui na cidade Aqueles tiozinhos Aqui no interior Que fazem manutenção Ah, o ar-condicionado quebrou Eu vou chamar quem Para consertar Ah, a lâmpada queimou Quem é que troca?

Fornecedor de Aqui a gente separa Temos a água encanada ali De esgoto E temos água para beber Que é água mineral Então a gente tem Dois fornecedores distintos Maquinetas de cartões de crédito Para quem usa Condomínio Se for o caso Contabilidade Se for especializada Empresas de consultoria De mentorias Tem empresas que fazem Parcerias com psicólogos Por exemplo Planos de saúde Então tudo isso São fornecedores para vocês E aí de fato Vocês têm que ser Se aprofundar Em quem são esses fornecedores E fornecem tudo Desde o insumo Até informações, tá? A diretoria Um exemplo A diretoria é um fornecedor meu Porque só a diretoria Tem uma informação Que ele tem que me passar Para me seguir com o processo Nesse caso Poderia ser um fornecedor Mas já adiante Que a diretoria Vai estar lá em clientes também Vai ser clientes aí Da empresa

E quando a gente Vem para insumos Para mim é um dos mais fáceis Para construir Porque vocês vão pegar O fornecedor E você já coloca o insumo Não precisa ser na ordem, tá? Ah, o fornecedor está aqui Eu vou colocar do lado Não precisa Até porque Algumas empresas Não vai caber Colocar todos os fornecedores E insumos na cadeia de valor E vocês vão ter que criar Ali um hyperlink Para vocês conectarem Uma outra planilha Mas aí esses insumos Usam a mesma coisa Algumas pessoas Costumam se confundir Acabam repetindo ali O fornecedor com o insumo Aí trazendo Algumas deixas para vocês Por exemplo Eu coloquei lá Contabilidade É uma contabilidade só Aí vocês podem colocar O nome da empresa De contabilidade O que ela fornece Para vocês Aí tem pessoas Que acabam repetindo Ah, fornece a contabilidade

E aí não é dessa forma Você tem que olhar O que eles passam para vocês Por exemplo Relatórios financeiros Declaração de imposto Pagamentos de taxas Do governo Imposto de renda O que for Ah, o meu provedor de internet O que ele fornece Internet para vocês Ok Eu tenho um gráfico O que essas gráficas Ofertam para vocês Condomínio O nome do condomínio O que vocês têm Vocês têm um aluguel ali Vocês têm direito A alugar Ao prédio da casa Digamos assim Fornecedor Supermercado, por exemplo O que ele fornece? Ah, ele fornece biscoito Ele fornece papel higiênico Ele fornece café Tudo isso para a empresa Então vocês vão olhar No nível de detalhe Para trazer o que eles fornecem Um exemplo Empresas de consultoria e mentoria O que eles vão passar para vocês?

Ah, treinamentos Mentorias Cursos Modelos de materiais Exemplos Tudo o que eles fornecem Então vocês vão olhar No nível mais detalhado Para que vocês consigam Colocar na casa Na cadeia de valor Já adianto Que essa parte principalmente Nem tudo vai caber Na cadeia de valor Vocês vão ver o modelo ali Que a gente tem Da X5 O modelo que eu disponibilizo Para vocês usarem também As empresas que tiver sistema Se tiver como mapear Dentro do sistema Pode mapear Então eu trago o layout Para vocês Mas não se apeguem ao layout Ah, Tainá Eu tenho um sistema fácil Dentro do sistema Tudo bem O que a gente sempre vai cobrar De vocês São as informações Se as informações necessárias Para a ferramenta tiver ali O layout para a gente É diferente A gente sempre vai cobrar Para passar o modelo Para facilitar para vocês Mas se vocês tiverem Um outro ali Se vocês tiverem um sistema Pode fazer um sistema Ah, Tainá Eu tenho um sistema Como é que eu vou mandar Para você validar?

Pode mandar um print Ou na mentoria Você compartilha o seu sistema Você mostra o arquivo pronto Esse é o de menos, tá? A gente vai validar Independentemente ali De como vocês mandam E aí tem empresas, né? Que vai ter vários fornecedores A gente pegou uma empresa Que tinha mais de 500 fornecedores Imagina a quantidade de insumos, né? São 500 fornecedores Imagina ir lá de insumos E não tem nada Não dá para colocar Tudo numa planilha Lembra que eu falei para vocês Que a cadeia de valor É um documento estratégico? Você consegue visualizar Toda a sua empresa Em um único documento? Imagina que você coloca 500 fornecedores Ele não vai ser estratégico Ele vai ser cansativo De ler e de analisar Então o que vocês vão precisar fazer Para essas empresas Que têm muitos fornecedores Muitos insumos?

Trabalhar de uma forma macro Por exemplo Ah, eu tenho vários fornecedores Que são bancos Eu trabalho com 20 bancos Tá? Você vai colocar Em uma caixinha de fornecedor ali O nome bancos Você vai criar uma planilha à parte Que vai listar todos os bancos Já coloca uma coluna na frente Dizendo quais são os insumos De cada banco Já coloca o contato desse fornecedor Telefone e e-mail, tá? Por quê? Porque hoje talvez Só uma pessoa dentro da empresa Tem um contato dos fornecedores E aí se vocês precisarem comprar algo Vocês não sabem quem são os fornecedores Porque só uma pessoa detém Dessa informação E aí se essa pessoa adoecer Sair da empresa Tirar férias Como que vocês fazem? E aí vocês precisam Deixar esse controle aqui Então, ah Precisou comprar algo?

Tá com dúvida? Vamos olhar na cadeia de valor Quem é o fornecedor Que fornece esse insumo E o contato dele Pra gente entrar em contato E fazer a compra Fazer a negociação Então eu sugiro Que vocês já usem Essa planilha colocando Fornecedor Insumo Telefone E-mail Tá? Pra que vocês já deixem Uniformes ali E aí vocês vão separando por tipo Ah, coloquei aqui os bancos Ok Em uma outra aba Eu tenho 50 supermercados Que é meu fornecedor A mesma coisa Vocês vão colocar Na caixinha de supermercados E aí nessa planilha Vocês vão colocando A listagem ali Dos 50 supermercados E o que eles fornecem E aí o que vocês vão fazer Com essa planilha Na cadeia de valor Vocês vão criar um hiperlink E aí vocês vão conectar A planilha que vocês criaram Com a caixinha ali Do fornecedor E aí quando vocês clicarem Na caixinha do fornecedor Você tem essa planilha Especificada, tá?

Ah, Tainá Eu só tenho dois bancos Que são fornecedores meus Aí não precisa criar Um planilha, tá? Vocês podem colocar Em caixinha separada Geralmente a gente Sugere Triplanilha A partir de 5 fornecedores Se for de 5 ali Ou menor que 5 Vocês podem colocar Separados na caixinha Porque senão Não faz sentido Vocês estarem criando Várias planilhas Com poucos fornecedores Vai ser um trabalho A mais para vocês

Após isso A gente vai para A melhor parte da qualidade Tá? Sem puxar o saco Para processos Definição de processos Na cadeia de valor Vocês vão ter Três camadas de processos Que vocês precisarão preencher Os processos finalísticos Processos de gestão E processos de apoio Vocês vão começar Com os processos finalísticos Aqui não é hora De desenhar processo Tá? Já adiando para vocês Aqui é hora de Colocar a caixinha O nome do processo E o departamento Que executa aquele processo Ponto Vocês só vão fazer isso Vocês não vão desenhar o processo Quando a gente entrar No módulo de processos Aqui vocês vão ter que desenhar Detalhadamente Como que acontece Os processos finalísticos São aqueles processos Que está diretamente Ligado ao cliente Que ele entrega um valor Direto ao cliente Então o cliente É diretamente beneficiado Com isso

Alguns exemplos Mais comuns De processos finalísticos E esses exemplos Já adiantando para vocês Não existe um processo Certo e errado Exemplo Um processo de logística É sempre finalístico Não Também vai depender Muito da sua empresa Tem empresas Que tem um processo finalístico Tem outra Que aquele mesmo processo Se torna de apoio Depende muito Do nicho de mercado Da sua empresa Então Pode ser que Quando eu for validar A cadeia de valor Tenha o mesmo processo Em uma empresa Que seja finalístico E o outro vai ser de apoio Então vocês fiquem atentos a isso Não é regra Ah, esse processo é finalístico Em qualquer empresa Não Depende do nível E do mercado De atuação da sua empresa E aí a gente vai estruturando Vai analisando Exemplos de processo finalístico Quando a gente envolve muito A logística de saída ali Tá?

Então Qualquer entrega Que vocês coloquem Relacionado a Entregar o material Realizar a entrega Prestar o serviço Realizar um pós-venda Por exemplo Com o cliente Realizar um NPS Isso vai ser um processo Finalístico Por quê? O cliente é diretamente beneficiado Você já está em contato Com o cliente Ou a mercadoria Ou serviço Já está sendo programado Sendo direcionado Para o cliente Operação Também existem Alguns processos de operação Que é finalístico Aí talvez Alguns de vocês Perguntem, né? Exemplo Uma fábrica Existe um processo lá Dentro da empresa Que é para montar Um processo Um produto Ah, tá São os funcionários da empresa Que estão montando Aquele produto Não faz sentido para mim Porque eu não

estou falando Com o cliente Mas aí vocês lembram Que processo finalístico Não é você falar Com o cliente o tempo todo É você entregar Um valor direto Então aquele produto Que você está montando Que você está confeccionando Vai ser entregue Daquela forma Para o cliente Aquele serviço Que você está direcionando Que você está determinando Vai ser Vai ser entregue Diretamente para o cliente Nesses casos Também são processos finalísticos Tá? Então Processos de marketing e venda Na maioria das empresas Também são processos finalísticos Por que? Se a gente faz Por exemplo A parte de gerar leads Gerar lead Você postou Alguma propaganda Ou você direcionou Um informativo Algum questionário E o possível cliente ali Ele preencheu E caiu para vocês A partir desses leads Que vocês captaram Vocês vão entrar em contato Para ofertar O seu produto Ou o seu serviço Para o cliente Então em muitas empresas O marketing É sim um processo finalístico Então

E dentre esses Existem diversos outros Tem empresa Para o ramo da saúde Por exemplo Clínicas médicas Um processo de Realizar a limpeza Da clínica é dispensável Vocês precisam ter Até por conta de De acompanhamentos Auditorias Que vocês patam Que vocês têm essa noção Definindo aí Os processos finalísticos Quando vocês colocarem A gente vem para os processos De gestão Esse aqui às vezes Confunde também Um pouquinho as pessoas Mas Me chaleia na tua mão Pode ficar Perguntar, Michelle Oi, boa tarde Exponencial tarde É que surgiu uma dúvida No nosso caso A gente trabalha Com empréstimo consignado Aí surgiu uma dúvida Na parte do fornecedor A gente tem parceria Com vários bancos Só que essa parceria Liga também com a promotora Aí nesse caso Ficaria mais fácil É mais válido Para a gente colocar Tipo assim A promotora E aí dentro dessa promotora Colocar os bancos Que a gente tem parceria Ou seria melhor Colocar todos os bancos Vamos lá Vocês têm parceria Com bancos e promotoras É isso?

Isso A promotora Que nos fornece A senha dos bancos Para a gente fazer A digitação Dos contratos Tá Vocês conseguem Digitar no sistema Dos bancos Ou vocês têm que Digitar no sistema Das promotoras E eles passam Para os bancos E aí A gente digita Diretamente no banco Ele só passa Mesmo o acesso Pronto É como se fosse Sub, né? A promotora É cadastrada dentro do banco E vocês acabam Digitando abaixo A lei da promotora Isso Então vamos lá Os dois são fornecedores Para vocês Os bancos Que vocês trabalham E a promotora Sem os bancos Vocês não conseguiriam Digitar o contrato Para ir para o produto De vocês E sem a promotora Vocês não conseguiriam Digitar dentro dos bancos Certo Aí você vai Considerar os dois Ah, pronto Entendi Obrigada Não me exponha, Michelle

Vamos lá Deixa eu seguir aqui Os processos de gestão São aqueles processos Que dependem Da tomada de decisão Da gestão Da empresa de vocês Não quer dizer Que a gestão Tem que executar É algo que acaba Confundindo também A maioria das pessoas Ah, Tainá Se é um processo de gestão Vai ser o diretor Vai ser o gestor Do departamento Que vai executar Não Mas é ele Que vai ter que tomar A decisão Em relação Às informações Que vocês levantaram Não existem muitos Processos de gestão Dentro das empresas Tá Então, no caso Vocês não consigam Fazer muitos Não digam Ah, eu não estou conseguindo fazer Porque eu não consegui Uma quantidade significativa Como os finalísticos Não A maioria dos processos Da empresa de vocês Vai ser finalístico E de apoio Os de gestão De fato Não serão muitos E aí Como que vocês vão citar E saber que processos De gestão São esses Quando a gente trabalha Aqui, por exemplo Voltado para o planejamento estratégico

Realizar a confecção Do planejamento estratégico Em teoria Quem precisa construir O planejamento estratégico Construir em que sentido? Abrir o documento Fazer o preenchimento Definir o que vai ser feito Cobrar as entregas Do que está ali Acompanhar a prestação De indicadores É o setor de qualidade Mas quem define As estratégias Que vão seguir É a diretoria Mas a gestão Então, por isso Que a gente classifica Como processo de gestão Quando a gente vem aqui Para a parte de auditorias A auditoria de processos Por exemplo A qualidade Precisa fazer A auditoria de processos Mas qualidade Não toma decisão Referente ao que foi levantado A qualidade Vai montar um relatório Dizendo todos os processos Que ela auditou Vai dizer o que foi conforme O que não está conforme E vai apresentar Para a diretoria e a gestão A diretoria Junto com a gestão Vai tomar decisão Em relação Às informações Que estão naquele relatório Então,

também É um processo de gestão Existe a auditoria contábil Também Que é a parte Geralmente a contabilidade Fica muito responsável É um processo de gestão Também Porque A gente vai fazer O levantamento ali De tudo que foi encontrado Em relação a finanças Positivo e negativo Mas é a diretoria Também Que vai tomar a decisão Realizar o planejamento Estratégico de marketing Por exemplo É diferente Daquele processo finalístico Lá de gerar lead Preparar criativos Tá? Planejamento de marketing É parecido com Planejamento estratégico Vocês fazem O planejamento estratégico Depois Tá? Agora eu tenho Que ter um de marketing Para eu conseguir Fazer o estratégico Então O marketing define Todo o planejamento estratégico Mas quem vai bater O martelo para dizer Essa entrega que eu quero Essa ação Essa estratégia É a diretoria Junto com a gestão Tá?

Realizar o planejamento Orçamentário Também é o processo De gestão É o financeiro Ou a contabilidade Que vai fazer Mas quem vai bater O martelo para dizer Ok O orçamento da empresa Realmente é esse Vamos seguir dessa forma É a gestão Algumas empresas Que trabalham com franquias Também tem um Ah Realizar a expansão De mercado Realizar a pesquisa De mercado Essa parte também É da gestão Não necessariamente A gestão executa Mas lembre-se Todo o processo Que a gestão precisar Definir o que vai ser feito E tomar decisão É um processo Que a gente chama De gestão Aquele processo Mais estratégico Tá? E por fim Vocês vão ter os processos De apoio Esse processo Ele entrega um valor Indireto ao cliente Tá?

O cliente Ele é indiretamente Beneficiado Através dele Porém A gente precisa dele Para que a gente Consiga executar Os processos finalistas Sem ele A gente não conseguiria Executar Exemplo, Tainá Processos que envolvem O RH Eu já começo Com um processo Que algumas empresas Colocam e outras não Dependem muito Da sua empresa Como eu falei Ah, Tainá Me dá um exemplo De um processo do RH Vamos lá Realizar o recrutamento E seleção Você precisa Do colaborador Para que ele execute O processo Dentro da sua empresa E você consiga Entregar o serviço Ou o produto Para o seu cliente Para algumas empresas Ele está dentro Da cadeia de valor Porque se não Realizar a contratação Recrutamento e seleção Não consegue Seguir com a etapa Para outras empresas Ele não entra Na cadeia de valor Por quê?

Porque se eu Não fizer o processo De realizar o recrutamento E seleção hoje A minha operação Não para Eu vou sobrecarregar Um outro colaborador Alguém vai fazer Aquela função Mas a minha empresa Não para Porque todos os processos Que vocês colocarem aqui Finalístico De gestão E de apoio São processos Que vocês não podem Deixar de executar Se vocês deixarem De executar A operação de vocês Vai parar Então vocês vão Precisar fazer esse filtro Tá? Existem empresas Que colocam lá Realizar treinamentos Com colaborador Tudo bem Tem empresas Que precisa desse Para fazer Tem empresas Que já diz Não Se eu não fizer um treinamento A minha operação Não para Agora o exemplo Vou pegar o exemplo Da Michelle que falou A LF

Eles são promotores Ali de venda Trabalham com consignado A gente sabe Que os bancos A cada dia Mudam a regra E trazem um produto novo Se vocês não realizarem Treinamento Para os colaboradores A operação de vocês Pode parar Porque de repente É treinamento Que os bancos fazem Que diariamente Eles fazem treinamento E é para falar Que mudou o produto Mudou as regras Mudou o processo Mudou o pagamento O valor da comissão Comissão comissão paga E se o colaborador Não tiver esse treinamento Ele não sabe prosseguir Com atendimento Para vender Para fazer os contratos Para vocês Então por exemplo Na da Michelle Tem que ter um processo De treinamento Além do processo de apoio Talvez

aqui por exemplo Vamos pegar A X5 Company aqui Talvez para eles não Não A gente passa o treinamento Para o pessoal no início Mas eu não sou obrigada A sempre fazer treinamento Se eu não fizer um treinamento Hoje a operação não para A gente consegue seguir Ou Também mudou as peças Mudou as formas De fazer produto Mudou os materiais E tem que ter Treinamentos constantes Então vocês tem que analisar Como que funciona Dentro da empresa de vocês Tá Processos voltados Para tecnologia Existem empresas De tecnologia Que todos os processos De tecnologia É finalístico Existem empresas Que não tem o setor De tecnologia ali Tão lá dentro Que fica Como processo de apoio Que aí vai entrar A parte de realizar Automações Dos processos Vai entrar a parte De realizar manutenção De computadores e máquinas A parte de fazer

Atualização de sistemas Por exemplo Então Na maioria das empresas São processos de apoio Mas quem trabalha Com tecnologia A gente sabe Que é um processo finalístico Para quem tem um sistema Por exemplo Que fala diretamente Com o cliente Realizar essa atualização De sistema É indispensável Vocês poderiam até Colocar como finalístico Tá Em algumas empresas A parte de compras Tainá Compras na maioria das vezes Existem as empresas Que tem dois processos De compras Um finalístico E um de apoio Por que? Existem empresas Que compram produtos Que compram E revendem Existem empresas Que compram peças prontas E eu já monto aqui Para passar Eu não mudo ela Então se eu já compro Algo que vai diretamente Para o meu cliente É um processo finalístico Mas se eu compro itens Para o desenvolvimento Da empresa Exemplo Uniformes

Papel Caneta Café Copo descartável Se eu compro computador Esse é um processo de apoio Você precisa dos itens Para a sua operação rodar Mas não entrega Um valor direto ao cliente Então algumas empresas Vão ter dois processos de compras Aquele processo Que de fato é finalístico E outro que não Outras empresas Não vão ter o processo finalístico Minha empresa é só de serviço Eu não compro nada Para passar para o cliente Eu de fato faço o serviço Então vocês não têm O processo de compras Que vai ficar ali Como de apoio E aí vai entrar Compras gerais Para o andamento Da empresa de vocês Desde o material do escritório A utensílios Que vocês precisam Para o dia a dia Passado a parte de processos A gente vem Para as últimas camadas Ali Da empresa Que é a cadeia de valor Que é a parte de produtos E de clientes Deixa eu só beber Um agulhão aqui

Na parte de produtos Assim como os insumos É bem simples de fazer Vocês vão olhar Para dentro da sua empresa E vão fazer uma perguntinha O que que eu posso vender? O que que alguém Pode comprar da gente? E isso vai ser um produto Tem empresas Que trabalham com projetos Conseguem vender um projeto Em si E tem empresas Que trabalham com Projetos quebrados Eu consigo vender Eu consigo vender Ele detalhado Então nesses casos Por exemplo Eu consigo ter um produto único Mas eu também consigo Dividir esse produto Em várias etapas Eu consigo vender Etapas diferentes Vocês colocam Eu trabalho com serviços Tá? Quais os serviços? É só um pacote Que engloba todos os serviços Que a sua empresa faz Ou você também consegue Vender serviços Apartados dentro Da sua empresa Então vocês vão listar Só que aí já tem Uma questão Que facilita a vida De vocês Todos os produtos Que vocês colocarem Ali que vende Tem um processo Para ser executado Seja produto físico Ou serviço Tá?

Então Exemplo Empréstimo consignado Novo Tá? Como que é o processo Para me digitar O empréstimo de um novo? É um Empréstimo consignado De portabilidade É um outro produto Que eu vendo Que também faz parte De empréstimo Ok Mas como que eu faço A portabilidade? É um processo diferente E aí eu, Michelle Estou falando Que eu já trabalhei Em promotor E eu sei Como é complicado Então É bem distinto E aí a gente pega aqui Clínica médica Tá? Existem vários procedimentos Dentro de clínica Para realizar Cada um dos procedimentos É de uma forma Realizar a limpeza de pele É de um jeito Aplicar uma Uma injeção É de outro jeito Tirar sangue É de um outro jeito Tá?

Um implante É de um jeito diferente O escritório Aqui O cartório Vamos lá O tanto de coisa Que o cartório faz Eu nem sei Tudo que o cartório faz Mas eu tenho Que indicar documento É de um jeito Eu tirar uma certidão De casamento É de um outro Eu pedir a segunda via de aula É de uma maneira diferente Tá? O escritório Aqui também Na advocacia Vamos trabalhar Várias formas diferentes Ah Bom Aí também os escritórios Existem alguma particularidade Na advocacia Tem escritório Que é evocado Por trabalhista LGPD Judiciário Tem escritório Que faz tudo Mas pra mim Ir por exemplo Pra um processo De aposentadoria Como que eu vou Ofertar o serviço Pra que o cidadão Se aposente É de uma forma Como que eu vou Ofertar uma defesa De alguém Que sofreu preconceito É de uma outra forma Como que eu vou Solicitar ali Bens divididos Que foi separado Diferente de famílias É de uma outra forma Então tudo isso São serviços E produtos distintos Que vocês fazem Tá?

Pra fazer cada um desse É um processo diferente Cada processo De execução Vai estar dentro De finalista Porque toda execução Dos processos Que vocês vendem Tem que estar dentro Dos processos finalistas E os clientes Aqui a gente não está Falando de perfil De cliente Tá? Isso aí vai ser Uma ferramenta mais Pro marketing Algo mais detalhado Que eles trabalham Pra saber exatamente Onde que o líder vai Onde que aquele tráfego Pago ele vai alcançar Pra captar os clientes Ideais pra vocês Mas aqui a gente Fala da seguinte forma Lembre-se que a cadeia De valor é o documento Pra vocês analisarem A empresa Se eu analiso Fornecedor Insumo Principais processos E produtos Eu tenho que avaliar O cliente Pra quê?

Porque as suas estratégias Quando vocês forem definir Tem que estar ligada Pro cliente Que compra de vocês E quando a gente Fala em cliente A gente divide Cliente interno E cliente externo O cliente externo Quem compra os produtos E serviços que vocês vendem Cliente interno Colaboradores Diretorias Sócios As pessoas que estão Beneficiadas com a operação Da empresa de vocês E aí pra vocês listarem Esses clientes externos Por exemplo Aí vai muito Da maneira que você Queira separar Como eu disse Teve empresa Que fez lá uma planilha Acabou listando Todos os clientes Tem empresa que coloca Pacientes, por exemplo Homens e mulheres A partir de 18 anos Aí tem empresa Que diz Homens e mulheres A partir de 18 Até mais de 100 Aí eu tenho Empresas que vai segmentar Não Quem compra de mim São outras empresas Tudo bem Mas como são Essas outras empresas?

Construtoras Empresas de aviação Hospitais Ou vocês conseguem segmentar Pessoa física Pessoa jurídica Então vocês vão Fazer da melhor forma Pra identificar O cliente de vocês Tá? Como que eu consigo saber Quem compra de mim? Lista aqui O perfil do cliente de vocês Não detalhado Só dessa forma Máxima Porque eu citei Tá? Que aí vocês conseguem Ter uma visão De como que vai ter As estratégias A gente finaliza A parte teórica Da cadeia de valor Antes de eu compartilhar Aqui a Dash 5 E começar a construção De alguma Com um de vocês Se vocês têm alguma Pergunta que queiram fazer Algum comentário Alguma dúvida Pergunte agora Ou pergunte depois Eu não vou dizer O cálice para sempre Não tem, né?

Então vamos lá Deixa eu compartilhar Então eu vou fazer A parte de Para a escritória De adipocacia Sim, pode perguntar, Laís Nessa parte De processo finalístico Dessa parte De logística de saída Como é que você Indicaria fazer? Cortou um pouco Eu entendi Nessa parte De processo finalístico Eu não entendi Qual era o processo Logística de saída Sim Os exemplos Que eu coloquei aqui Laís, também Nem tudo Quer dizer que é obrigatório Ter na sua empresa Tá? Se a sua empresa Não tem nenhum processo De logística de saída Você não vai inventar Um para colocar Você não coloca Mas hoje, por exemplo Se você fosse olhar Pela parte da logística de saída Existem audiências Que os advogados fazem Para ter audiência Ele não tem que ir Com o cliente Até um determinado tribunal Ou algo do tipo? Não Então, de repente A pessoa Online Isso é a minha dúvida Porque eles não têm Online Pronto Se vocês não têm Uma logística física Vocês não têm O produto de logística Vocês não colocam Então, se você não tem A entrega online de vocês Vai entrar como um produto ali E o processo de fato Realizar a audiência online

E só uma outra dúvida Na parte de definição De fornecedores Você quer que a gente coloque Também Como se fosse A empresa de energia daqui Fornece energia O Coelba Aí na parte de Insumos Eu coloquei aqui Fornece energia É bem detalhado O que você deseja? É O fornecedor O fornecedor O nome da empresa Que fornece energia O insumo Energia elétrica É o que ele fornece Para vocês É porque a gente também Trabalha com Algumas parceiras Que no caso São Casas de empréstimos Também São parceiros Novos Eu também Tenho que detalhar Além dos parceiros Os funcionários Dos parceiros A gente lida também? Não Aí quem Quem fornece Para vocês É o parceiro O funcionário dele Aí já é da empresa Mas quem que é O seu fornecedor?

Esse parceiro Então aí você coloca O parceiro Não precisa listar Os funcionários Um exemplo A gente tem uma empresa Que faz a manutenção De ar-condicionado aqui Da X5 Que é a Frio Car Nunca é a mesma pessoa Que faz São vários colaboradores Que eles têm Sempre é uma pessoa Diferente Mas o nosso fornecedor É a Frio Car Quem eles vão mandar Para fazer o serviço Aí a preocupação Já é deles A gente contrata O serviço dele Eles mandam Então foque em Quem é o seu parceiro Os colaboradores dele Para vocês não precisam detalhar É Obrigada No caso No caso de vocês Eu sei que vocês têm Advogados que são parceiros No caso de vocês Vai ter advogados Em clientes E advogados Em fornecedores E alguns escritórios também Já adiantando para vocês Pronto Então deixa eu interromper aqui Para compartilhar com vocês A cadeia de valor

Todos visualizando bem aqui a cadeia de valor? Perfeito, obrigada. Essa cadeia de valor é a da X5, tá? Então, nem tudo que tá aqui, eu vi alguém ali, ela ali, com a mãozinha assim, eu acho que isso deve ser um zoom, deixa eu ampliar aqui pra facilitar a vida de vocês. E aí, nem tudo que tá aqui vai ser fornecedor de vocês, vai ser processo de vocês, lembre-se que cada empresa tem sua particularidade, mas olhe mais ou menos como que tá montado pra dar um direcionamento pra vocês, tá? Exemplo, X5, X5 tem vários fornecedores aqui, tá? Então, a gente foi colocando, ó, banco, o Cora, o Bradesco, eu não tenho 10 bancos, eu fui colocando separado, tá? O Zoom é um fornecedor pra gente, sem o Zoom eu não estaria fazendo a mentoria pra vocês.

Aí, quando a gente desce mais um pouquinho, Cote e Marte, aí eu sou trainer, é o professor que faz a laboral dentro da empresa, tá? E2, é um outro banco. Betrix 24, o nosso sistema de acompanhamento de tarefas, eu preciso dele pra eu conseguir fazer o gerenciamento de tarefas e projetos dentro da empresa. Tá? Gleben, é uma empresa que faz ali telemedicina, a empresa disponibiliza. Bolobon, Bolobon a gente sempre compra lá embaixo, né? É como se fosse um mini mercado e uma mini mercearia, não sei se nas regiões de vocês chama dessa forma, mas lá a gente compra comida, em resumo, tá? Então, tem almoço, tem café, tem doces, água, tá? Nós estamos comprando essas coisas lá. Instituto Lima. O Instituto Lima é onde a gente realiza as imersões.

É o prédio que a gente realiza as imersões, então, é um fornecedor pra gente, tá? É, prestadores de serviço. Por que que tá no geral? Porque todas as pessoas que trabalham dentro da X5 são prestadores de serviço. Não tem nenhum CLT, tudo PJ. Então, a gente já coloca dessa forma, é um fornecedor. Igor Móveis, é a pessoa que faz os móveis quando a gente quer ou faz a manutenção dos móveis. Bonbon, supermercado. A gente faz as compras ali de mês pra empresa. Agentes de viagem, são todas as empresas que a gente compra passagens aéreas, hospedagem, quando a gente faz os eventos. Dezo, é a empresa que nos fornece energia. Avivo, é quem nos fornece a internet. Junto com a Minas Net, que em algum lugar tá a Minas Net aqui.

Aí, tem a Minas Net também. Nós temos duas empresas que fornecem energia, internet, perdão. E aí, já trago esses exemplos da X5, pra quê? Vocês vão listar os fornecedores, aqui a Minas ou a Minas Telecom. Sabia que eu tinha enxergado? Tô precisando trocar aqui. Vou trocar meu óculos. Aí, vamos lá. Minas, Telecom e Vivo. Por que que vocês têm dois provedores de internet, Tainá? A gente trabalha com o produto principal, que é a entrega de mentorias online. Se uma internet falhar, eu tenho que ter a outra, porque eu não posso deixar de entregar o meu serviço. Então, quando vocês listarem os fornecedores, vocês vão analisar. Pode ser que vocês tenham 100 fornecedores de um mesmo produto, de um mesmo insumo ali, serviço, mas vocês só compram de dois.

Aí, eu pergunto, então, pra que ter tempo, gastar o tempo operacional de vocês, cadastrando um fornecedor que vocês nunca compram? Que só tá ali ocupando espaço no sistema, desgaste que vocês precisam entrar em contato pra fazer negociação, pra fazer contrato, mas vocês nunca compram. Assim como o contrário também é verdadeiro, tá? Eu tenho um fornecedor de um insumo que é indispensável pra mim. Aí, existe um risco. E se ele deixar de produzir, como é que vocês vão seguir com a operação? Então, você já tem que buscar mais fornecedores. Então, o ideal é que você não tenha só um fornecedor, mas que não tenham vários que vocês não comprem. Tá? Então, você sempre tem que ter mais de um fornecedor, mas que volta e meia você compre que você tem aqui aquela válvula.

E aí, vocês listam, tá? Todos os fornecedores. Ó, LM Contabilidade, a nossa contabilidade. Aqui, quando a gente vem, por exemplo, ó, Uber, meio de transporte. Tá? A gente fornece. Fornece nós. A gente tem o serviço dele. Reverte e refrigeração, já é um outro que a gente tem. De ar condicionado também. Eu gosto de falar do Seu Geraldo, tá? De fato, é o Seu Geraldo. A gente compra água mineral. O Seu Geraldo já é diferente. Ele é o nosso fornecedor. O que ele fornece, a gente coloca aqui. Bom Controle, nosso sistema financeiro. Nova AMC faz ali os materiais que vocês têm acesso na imersão, quando vão ali, né? Os nossos materiais, os nossos brindes. Então, de fato, vocês vão olhar para todos os fornecedores e vão listando. Tá?

Quando for vários, vocês fazem como a gente aqui, ó. Quando passou a mãozinha, vocês sabem que tem uma planilha aqui que eu hiperlito. Quando abrir, vai estar listado ali quem são esses fornecedores. Insumos, seguindo o mesmo esquema. Só que olhando para o que eles fornecem, tá? Então, vamos lá. Ó, a gente já separou aqui para ficar mais visível para vocês. Mas aí poderia até já fazer o hiperlink para segmentar. Por exemplo, a Nova AMC, o que é que ela fornece? Travessiais e cordões, impressões, apostilas. Ah, Tainá, são três caixinhas. Aí vocês não criaram a planilha porque são três caixinhas, né? É. Eu não ia fazer uma planilha ali separada para colocar três insumos. Então, a gente divide nas caixinhas. Materiais de papelaria. Já não é a Nova AMC que fornece.

Já é a gráfica ali, a papelaria da cidade. Tá? Aí, consertos e manutenções, as empresas. Água, internet, energia. Colocamos ali quem é o fornecedor. Ferramentas de funil de marketing. Tem empresa de marketing serizado. São várias ferramentas, tá? Então, a gente coloca os líderes, hospedagem, locomoção, que é a parte do Uber. Mentorias. As pessoas que, as empresas que fornecem mentorias para a gente. Porque a gente sempre também tem empresas que fazem mentorias e consultoria para a gente, tá? Reserva de hotéis. Vocês veem as empresas lá, agências de viagens. Espaço de evento, que é o Instituto Lilman. E ele fornece o espaço de evento para a gente, tá? A Bolo Bom ali em cima. A gente tem os produtos que a gente compra de alimentação. Ou o que ele fornece. Serviços internos da X5.

São os prestadores de serviço, tá? Tem um aqui. Cadê? Que é para a parte dos chaveiros que a gente compra também. Aí, manutenção geral. Então, vocês vão olhar o fornecedor e detalhadamente o insumo para colocar. Aí, aqui do lado, a gente vem para os processos, tá? Processos finalísticos, de gestão e de apoio. Dentro da X5, lembre-se. Aqui não vai estar todos os processos da empresa, tá? Só os processos principais. Aqueles que vocês não podem deixar de fazer para a operação de rodar. Os outros processos, a gente vai desenhar quando a gente entrar no módulo de processos. Mas aqui tem que estar só os processos principais. E, consequentemente, vai estar no macro processo da empresa de vocês. Então, gerar lead para a gente é um processo finalístico indispensável.

A gente precisa disso para vender os produtos. A gente precisa para encher a imersão. A gente precisa para ofertar os serviços. Realizar a venda. Realizar a mentoria. Realizar a imersão. Realizar o lançamento. Realizar o Infinity. Tudo isso aqui são produtos. E são processos diferentes para fazer cada produto. Realizar compras de materiais de evento. Lembre-se que a gente tem aqui já um processo de compra detalhado. A gente compra os materiais que vem pronto. Passa para os alunos nas imersões. Realizar NPS. Homologar o produto também. Qualquer produto novo que a gente faça tem que ter a homologação. O teste, a validação para saber se está ok. Acompanhar a jornada do cliente com o processo de sucesso do cliente. Realizar atendimento ao cliente. Esse atendimento é quando o cliente entra em contato para tirar dúvidas, quer alguma informação.

Que é diferente da jornada do cliente. A jornada do cliente é, mesmo que o cliente não entre em contato para tirar dúvida, eu vou mandar uma mensagem para ele. E aí fulano, como está a mentoria? Já fez sua atividade? Está tirando dúvida? Está gostando? Isso é acompanhar a jornada do cliente. Realizar a arrumação do espaço de eventos. Se a gente não arrumar, não tem o evento. Para a gente, esse é um processo finalístico indispensável. Realizar a sessão estratégica também é um processo. Quando a gente vem aqui para os de gestão. Realizar o planejamento estratégico. Auditar processos. Quem faz? A qualidade. Mas é de gestão. Lembre-se da explicação que eu passei para vocês. Não é a qualidade que toma a decisão.

A qualidade confecciona ali o que a estratégia, a gestão, os diretores com a parte de gestão da empresa decidiu. Realizar o planejamento de marketing. Realizar o planejamento orçamentário. E realizar o planejamento de eventos. Então esses são os processos de gestão da X5. Então esses são os processos de gestão da X5. Processo de apoio. Receber pagamentos. Pagar contas. Realizar compras gerais. Que é o administrativo que faz. E realizar formalização de contratos. Então a gente segmenta dessa forma. Não estão todos os processos aqui. Só os processos principais. Os que a gente não pode deixar de fazer. Se a gente deixar de fazer um desses aqui, a nossa operação para. Porque a gente vende esses produtos. E produtos. Inversões, treinamentos, mentorias, capacitações, grupo de implementação, Infinity, cursos on-line, lançamentos, tutorias e mentorias presenciais.

Quando vem para os clientes, empresários, líderes de empresas, as empresas, diretoria, prestadores de serviço e empreendedores. Então a gente segmenta dessa forma. Posso disponibilizar também, se vocês quiserem, essa cadeia de valor preenchida lá na área de membros. Para que vocês consigam revisitar, caso vocês queiram. E o que a gente vai fazer agora? Eu vou abrir o modelo dessa cadeia de valor em branco para começar a construção de um de vocês. Gostaria que algum cobaia levantasse a sua mão. Se não levantar, eu vou chamar do mesmo jeito. Então alguém se habilite aí, para que a gente consiga começar a fazer essa cadeia de valor. Não iremos terminar aqui hoje, a gente só inicia. Até porque tem informações aqui que vocês não têm acesso. Precisa conversar com gestores, com o pessoal dos departamentos.

Esperar cinco segundos para ver se alguém levanta a mão. Senão eu vou sortear um de vocês, tá bom? Sem pressão. Estou contando mentalmente. Todo mundo se escondendo. Tudo bem. Isaac, ele está levando a ação na cabeça. Acho que ele está concordando. Vou começar a fazer a da charada. Não sei porque você imaginava grandemente que seria assim, Tainá. Por que será? Eu acho que você só não queria usar a sua voz. Porque você estava assim o tempo todo. Ah, entendi. Era dizendo, me escolha, me escolha. Eu estava sempre contando com você. Um, dois. Esperando alguém aparecer aí. Aham. Era contando, né? Bora lá. Você vai pagar um cuscuz para mim? Um cuscuz eu pago? Eu nem pago. Você vir para cá, eu faço até de graça para você. Eu mesmo faço cuscuz.

Então, bora. Cuscuz é especialidade aqui. Deixa eu compartilhar o modelo. Bem rapidinho, Isaac. A gente só vai fazer dois modelinhos de cada para o pessoal ter uma noção e vocês também. Eu vou enviar para vocês lá no grupo e vocês finalizam. Até porque vocês precisam das informações dos demais para dar sequência. Estão conseguindo visualizar a cadeia de valor em branco? Sim? Sim. Aqui a gente vai mandar os modelos sempre em Excel, PowerPoint, Word. Por quê? Porque as empresas que não têm sistemas, vão conseguir fazer, tá? Quem tem o sistema, peguei bem os meninos que têm sistema, né? Talvez dentro do sistema de vocês, vocês consigam montar a cadeia de valor. Então, vocês teoricamente não vão precisar fazer aqui. Já monta dentro do sistema de vocês que já fica tudo lá.

E aí, quem for fazer aqui, vai adicionando linhas. Se precisar colocar mais, se precisar tirar, vocês tiram. No Excel é totalmente editável, tá? A gente não manda bloqueado, manda editável e vocês vão modificando. Adiciona a logomarca de vocês. Se quiser mudar aqui para as cores da empresa de vocês, podem mudar também. Fica a critério. Vamos lá, Isaac. E, Brendo, não vou tirar a responsabilidade de Brendo também. Ele fica se escondendo ali, que eu percebo. Né? Vamos deixar ele falar também. Me dá aí o nome de pelo menos dois fornecedores de vocês. E aí, pode ser fornecedor de insumo ou de algum outro tipo de insumo que faz com que a operação ronde. Axonobel. Tá. Ax com X? Não, é com K. A-K-Z-O-N-O-B-L. Axonobel. Axonobel.

Obrigada, pessoal. Já facilita a vida. Aí, pra gente já ter que facilitar. Depois do B. B. Nobel. Aí, o que eles fornecem para vocês? Para a gente já colocar nos insumos. Matéria-prima para mistura de tintas. Tá. Eita, comi as letras. Espera aí. Matéria-prima para mistura de tintas. Aí, vamos lá. Digitei, agora eu vou perguntar. Aqui, vocês também podem diminuir a letra, aumentar o espaço. Então, lembre-se que é totalmente indicado. Essa matéria-prima é uma única matéria-prima ou são várias matérias-primas que ele oferece para vocês? Ele oferece várias matérias-primas porque misturamos mais de uma linha de tinta aqui. Tá. Então, aí, esse várias são mais de cinco? São mais de cinco. Então, aqui, a gente vai deixar dessa forma de forma macro. O que ele oferece?

Matéria-prima para mistura de tintas. São várias. Aí, vai ter que ter uma planilha separada para listar quais são e criar aqui um hiperlink para se transformar num botãozinho. Se fosse uma só matéria-prima, aí, eu já pediria para você me falar o nome da matéria-prima para já ficar específico. Tá? Me fala o nome de outro fornecedor. O Brenda falou Shell. Não estão sendo os fornecedores mais fáceis, não? Não tem. E você não precisa soletar. Está aqui atrás no meu quadro, Shell. Não. Não. Só Shell? Só Shell? Shell, é. Shell, assim? Sim. Com dois Ls. Deixa eu botar o S maiúsculo aqui. Fica falando em inglês. Eu ainda não sei o inglês fluente 100% ou não. Aí, vai ter que soletar. Ah, não sabe? Puxa vida. Ainda não.

Mas estou fazendo o curso. Eu ainda estou naquele nível, assim, básico, sabe? Mas eu chegarei lá. Maravilha. Aí, o que a Shell fornece para vocês? Lubrificantes. Aí, é um só. Só compra lubrificante da Shell. É. Na verdade, é lubrificante, graxa e fluído. São três, tá? Três, isso. Vocês podem fazer um esquemazinho para facilitar a vida de vocês, tá? Eu sei que desse fornecedor são só três. Eu não preciso criar uma planilha. Se eu tiver muitos insumos e não quiser colocar um em cada caixinha, vocês podem colocar assim. Lubrificante, graxa e o que mais? É. O que eu falei, meu Deus? Fluído. Fluído. Ou vocês podem colocar um em cada caixinha também, tá? Aqui vocês podem segmentar. Às vezes o mesmo fornecedor, ah, é dois, é três. Eu já coloco junto para identificar.

E assim sucessivamente para os demais fornecedores e insumos. Para os processos, vamos tentar fazer pelo menos dois processos de cada aqui, o nomezinho. Aqui é só colocar o nome, tá? Como eu falei para vocês. Processo finalístico aí dentro da empresa, Isaac. É. Você vai colocar o nome. Desculpa, Tainá. Só para a gente recordar. O que que estaria envolvido no processo finalístico aí para? É o processo que entrega um valor direto ao cliente. Seu cliente é diretamente beneficiado através desse processo. Ah, sim. Realiza a venda. Tudo que envolve ali o cliente. Eu já falei um processo aqui, né? Realiza a venda. Eu já dei uma dica. Eu falei um processo aqui. Realiza a venda. E aí uma dica para vocês também. Sempre coloque o nome dos processos no infinitivo. Então, verbinha ou terminatório.

Sempre terminado em R. Porque aí já vai dar o sentido de execução. Se é um processo, eu estou fazendo esse processo. Então sempre terminado em R. Aí vamos lá. Realizar. Venda. Aí vamos lá. Tem empresas que realizar venda é um outro macro processo. Tainá, eu tenho 50 produtos e para me vender cada produto é diferente. E quando eu falo diferente, não é explicar o produto. Porque aí está tudo bem. Vai estar dentro da venda. Mas eu preencho coisas diferentes. Eu vou com etapas diferentes. São pessoas diferentes. Aí seria mais de um processo de venda. Se o seu processo de venda é padrão para todos e só vai mudar no momento da explicação do produto, aí é um só. Então vocês vão analisar como funciona aí dentro da empresa de vocês.

E quem é responsável por realizar a venda dentro da empresa? Isaac, o departamento comercial. Dentro do departamento também só vai ter um departamento responsável. Ah, Tainá. O meu processo. Ele começa com o comercial e termina com o sucesso do cliente. Então aqui eu vou colocar. Comercial e sucesso do cliente. Não. Quem é o dono do processo de realizar venda? Comercial. Dentro dele vai ter atividades que outro departamento vai fazer. Está tudo bem. Mas o dono é o comercial. Um outro processo finalístico. Pode ser da parte operacional. Parte de construção, confecção. Sim. O processo. Eu vou colocar de qualidade. Porque o laboratório está abaixo do processo de qualidade. E aí, como que é o processo de qualidade? Inspeção de qualidade? Não. É o processo laboratorial de mistura e desenvolvimento.

É o teste de qualidade, no caso? Não necessariamente. A gente não faz teste de qualidade dentro do laboratório de qualidade aqui. A gente faz a mistura da tinta lá dentro. Ah, então a qualidade é um pouco diferente, tá? É que quando eu trabalhei na fábrica, a qualidade que eu conheci era o teste de qualidade, dos produtos. Aí também trabalhei na parte química, que fazia a análise ali, os testes dos produtos. No caso, a qualidade de vocês é quem faz o desenvolvimento desse produto. Exato. É a mistura do material para chegar na cor específica que o cliente escolheu. Tá. E aí a gente coloca o nome do processo. Realizar a mistura de fato ou tem algum outro nome que você queira colocar? Pode colocar o processo de qualidade. Aí no setor seria o laboratório.

Fica brava comigo ou não, Tainá? Não, eu estou pensando. Não estou brava, não. Quando eu faço essa cara, não é brava, não. Brava, vocês não querem ver não a minha cara de brava. Não fica muito bonita, não. É que eu estou pensando. Porque, ó, um processo de qualidade. Como é que eu vou fazer um processo de qualidade? E se ficar no macro, são vários segmentos. Eu dei exemplo de dois que não eram. Então, dentro das etapas de execução, você faz algo. Você explicou para mim. A gente vai fazer a mistura disso aqui, disso aqui, para se tornar isso daqui. Então, dentro das etapas de execução, você faz algo. Você vai fazer um processo de qualidade. Então, qual é o processo de fato? É que nem realizar a venda. Você vai vender.

É o processo do comercial, de vendas, tá? Mas ele vai realizar venda. Aí quando a gente vai, por exemplo, para o sucesso do cliente. É o processo ali de acompanhamento do cliente, tá? Mas como é o nome do processo? Realizar o acompanhamento da jornada do cliente. Tá, então. Processo produtivo. Pronto. Tá, tudo bem. Realizar. Realizar. Realizar. Realizar. Realizar. Realizar. Quando a gente for para processos, de processo fica mais claro e a gente vê os nomes certinho como que é, se muda, se mantém o mesmo. Porque aí vocês vão me explicar detalhadamente como executa. Porque aí a gente vai analisando etapa por etapa. Porque até o processo produtivo, por exemplo, você só produz em tinta ou algumas outras coisas? Não, só a tinta. O resto é vendido, pronto, vindo do fabricante já. Pronto. Então, aí isso aqui não tem dúvida. Mas tem empresas que produzem mais do que um produto. Então, teria que ter dentro do processo produtivo a produção de cada um. E aí é o setor laboratório, é o que você falou? Laboratório, isso.

Processo de gestão. Processo de gestão, você fala da realização da venda? Não, agora são processos de gestão. Quais são os processos dentro da empresa que dependem da tomada de decisão? É difícil responder essa pergunta. Realizar o planejamento estratégico, auditoria de processos, definição de novos produtos. É, eu acho que o planejamento estratégico talvez caiba mais, por ser tudo relacionado a faturamento, vendas, sei lá. Sim. Aí você pode ver depois também o orçamentário Você conversa com o pessoal, tá? Orçamentário Você tem de marketing, você tem outro Você tem mais de uma empresa, se precisar abrir empresa em outro lugar Tem que fazer o estudo de mercado, como que funciona Então vocês conseguem analisar mais detalhadamente Pra verificar Já vou colocar aqui a qualidade como responsável, tá? Sem pressão Não, tudo bem Por quê?

Porque hoje na maioria das empresas Quem acaba fazendo o planejamento estratégico é a diretoria As pessoas colocam diretoria Mas aí quem tem que executar o processo Não é a diretoria A diretoria tem que definir quais são as estratégias Os prazos ali que vai ser cumprido Quem tem que acompanhar todo mês e cobrar a execução É a qualidade Quer me falar mais um aqui de gestão Ou depois conversa com o pessoal e a gente pula pro dia após Você ficou meio pensativo no de gestão Depois podemos pular pro processo de apoio Vai ficar, não vou ficar na dúvida também Do dia após, você vai ter que me ajudar Ah, ajudo sim Obrigado Vamos lá Lembre-se, processo de apoio Entrega um valor indireto ao cliente O cliente ele é indiretamente beneficiado Mas você precisa dele pra fazer o processo finalista Vamos lá Deixa eu só pegar aqui a bateria do computador rapidinho Que cometi um agafe de ficar aqui e esqueci o carregador Só um minutinho

Vamos lá

Dentro das empresas Isaac, vão ter vários processos Espera aí, Tainá, só um minutinho O Breno, acho que você está sem áudio Mesmo com o microfone aberto Não está saindo O Breno está falando ali, mas não está saindo Nesse caso, Tainá Está saindo agora? Beleza Nesse caso, Tainá, o processo de apoio Seria qualidade, fornecendo certificados Para o cliente Dos produtos, por exemplo Aí é finalístico Certificação, qualidade, quando dá certificação para o cliente É um processo finalístico Qualidade, vamos lá, vocês recebem pagamento Certo? Fazer preço tem que pagar para vocês Se vocês não receberem pagamento Vocês param a operação, porque não faz sentido Vender e não receber E aí não é vocês Fazendo o processo para o cliente É o cliente pagando para vocês Então é um processo de apoio Vocês também realizam pagamentos Porque se vocês não pagarem os fornecedores Se vocês não pagarem as contas, a operação também para Vocês não terão insumos, vocês não terão prédios Vocês não terão energia Então pagar contas também é um processo de apoio

A parte de tecnologia Para vocês, realizar manutenção de computadores Atualização de sistemas Automações de processos Vocês fazem isso? É necessário para a operação rodar? Calibração de equipamentos Pronto Calibração de equipamentos A mesma coisa O equipamento tem que estar calibrado Para conseguir ir para a etapa da fabricação Vou colocar já esse aqui Realizar a calibração de equipamentos

O bom é que esse daqui vai ser um processo Para cada calibração Para calibrar cada equipamento É de um jeito É o setor de manutenção que faz Ou outros setores de manutenção? É a área da qualidade Que faz não Que administra o fornecedor Ah, então é o fornecedor terceirizado Que faz isso Sim senhora Vou botar qualidade nesse caso Qualidade faz tudo Eu ia dizer isso agora Eu gosto que qualidade faz tudo Não desvarecer nos outros setores Mas eu sei que é bem feito Tem qualidade quando se mete Já cobra ali Era para ser assim Vou colocar receber pagamento Também, tá? Para adiantar para vocês Perfeito Espera aí que eu comi um é aqui

Aí é o financeiro Ou um setor de cobrança também Tem um setor específico Só para receber e cobrar Quando o cliente não paga Mas aí vocês analisam Os demais vocês vão colocando Da mesma forma E aí produtos O que vocês vendem? Podemos basear ali Nas informações dos insumos? Sim Você falou para mim A gente compra algumas coisas prontas E revende O que você compra E vocês vendem Já é um produto que vocês vendem A parte da produção As tintas ali que vocês fazem É um produto Vocês vendem só ela ou não? Vocês usam ela para fazer peças? Para pintar, aliás Não, é vendido para o cliente Fazer a pintura do avião Do helicóptero Então é um outro produto Então é um outro produto Tudo que vocês conseguem vender Alguém pode comprar de vocês Essas me dão um exemplo de dois A gente coloca aqui Pode colocar tinturas para avião? Pode colocar Para aeronaves, né? Que já engloba os outros E aí,

por exemplo Se for tinturas diferentes Sei lá, não entendo de tinta Vamos supor que é uma camada diferente É um jeito diferente É uma segurança diferente É, bem diferente Entre isso aí Tem os primers Que é a primeira camada Antes da tinta Tá Aí, por exemplo Se for valores bem diferentes Para cada tipo Caberia que depois Vocês pegam a planilha e colocam Tinta, sei lá Tipo X Você coloca quais são Tinta tipo Y Sim, seriam as linhas As tintas, né? Aí tem cada valor Pronto, é isso aí, Breno Tá vendo? Eu não sei de tinta Porque eu não trabalho fazendo tinta Mas já temos aqui a informação Mas de produtos Poderia ser as tintas E os lubrificantes Pronto Lubrificantes Deixa eu aumentar a letrinha aqui Então já temos duas E clientes?

Embraer Azul Vou começar pela azul Eu gosto mais da azul Gosto Pronto Depois eu gosto da Latam Latam é cliente de vocês A Latam é Eu estou influenciando aqui Os clientes já, tá vendo? A azul é que está mais comida No avião A Latam é a segunda melhor Porque dá para assistir Lá também tem o australiano Então são as duas Que eu mais gosto, sabe? E aí internas Vocês colocam? Hoje vocês trabalham com CLTs Ou PJs? As pessoas aí da empresa Então, tem alguns PJs Mas é a minoria A maioria é CLT Tá Então eu vou colocar Colaboradores Colaboradores Vou colocar aqui Prestador Vou colocar PJ Para não separar Para o prestador de serviço Porque aqui são os funcionários Da empresa, tá?

E aí tem diretoria também Que lembra Você tem clientes internos Externos Sócios Enfim Todo mundo que se beneficia Da operação Dentro da empresa Aí aqui está alguns, tá? Só para ter uma noção Eu vou mandar essa cadeia de valor Lá no grupo individual da empresa Da X5 Company E aí se vocês forem utilizar elas Vocês terminam de preencher Terminar antes da próxima aula Pode mandar lá no grupo Que ou eu ou a Duda Vai olhar e já passar um feedback Se não, vocês apresentam Na próxima aula Tá aqui A próxima aula é só de validação Então todos vocês Tem que compartilhar Tem que apresentar Para a gente validar Ali durante a mentoria Se forem fazer dentro do sistema Podem fazer dentro do sistema Vocês compartilham também No sistema de vocês Mas de qualquer forma Eu vou mandar ela Para a iniciada Para que vocês vejam ali As informações

Bem tranquilo A cadeia de valor E lembre-se Fazer a cadeia de valor Mais a negociação Com os fornecedores Que aí na próxima aula Eu vou cobrar isso de vocês também Eu quero saber Se conseguiram negociar Com o fornecedor Quantos foram O desconto que vocês conseguiram Se foi uma melhor forma de pagamento Se foi um prazo maior E aí a gente consegue fazer Essa análise da empresa Cada três meses Vocês também precisam refazer Mas bem tranquilo A cadeia de valor É um assunto assim Bem clean Vou olhar para as caras de vocês Para ver se é clean Mas é isso Antes da gente finalizar Vocês têm alguma dúvida Alguma pergunta Que queiram fazer Eu tenho uma dúvida Pode perguntar Eu só não entendi um pouco Como é que a gente faz Referente ao hiperlink Como é que a gente Vincula a outra planilha Tá, deixa eu abrir um aqui Que eu já compartilho E mostro para vocês Deixa eu já abrir aqui

Vou usar as duas cadeias de valor Que eu não abri

Vocês estão escutando algum barulho Parecendo que estão derrubando aqui a minha casa Estou ouvindo, não Tem uns pedreiros aqui em cima Trocando o telhado Eu quase brigando com eles Então agradeço Porque não dá para ouvir São bons, né? Minhas planilhas agora não estão abrindo Olha a sardinha delas Deus que livre Está vendo? Eu já tenho que ter um outro plano B Quando eu não abri Estava abrindo agora, bendita planilha Para não deixar vocês aqui Eu vou finalizar E aí já vou desligar aqui Ligar meu computador de novo E eu gravo um videozinho E mando lá no grupo Colocando o hiperlink E vocês olhem Deixa eu reiniciar o bendito aqui Já tenho que ter outro fornecedor Está vendo? Outro computador Mas é assim mesmo Como dizia E diz ainda Fausto Silva ao vivo Tem disso, né?

Tem mais alguma outra pergunta Com outra dúvida Que não envolva minhas planilhas Que elas não estão abrindo agora? Não, está tudo certo? Então é isso, tá? A gente finaliza É Acredito que até amanhã A aula já vai estar disponível Lá na área de membros Vocês podem assistir com os modelos Da cadeia de valor Preenchido da X5 E um em branco Eu vou reiniciar aqui o computador Vou gravar a partezinha Colocando o hiperlink E eu mando lá no grupo geral do GIX E aí, Michele, você vê Caso alguém tenha mais dificuldade também Para ver como é que coloca Tá? Qualquer dúvida Só dá um grito lá nos grupos das empresas Que eu e o Aduda Vai estar lá para auxiliar vocês E tirar as dúvidas No mais, desejar uma excelente tarde Uma excelente semana para todos Deus abençoe todos vocês, viu? Tchau, tchau Tchau Tchau.