

**Atividade de Representação 8 - Alinhando-se às Necessidades dos Clientes**

| **Orientações** |
| --- |

* **(5 minutos)** Reveja os pontos principais com todo o grupo. O/A instrutor/a liderará a discussão.
* **(5 minutos)** Identifique os papéis para a primeira rodada. Leia a situação e a descrição de seu papel. Comece a atividade de representação.
* **(25 minutos) Realize a atividade de representação.** Dê **feedback** ao personagem principal após cada rodada. Sempre peça que a pessoa que recebeu o feedback **realize a atividade de representação novamente** para praticar o uso do feedback para melhorar. **Troque os papéis** para que todos tenham a chance de ser o personagem principal.
* **(10 minutos)** Reveja a atividade de representação com todo o grupo. O/A instrutor/a liderará a discussão.

| **Reveja os Pontos Principais** |
| --- |

* Soluções precisas para resolução de problemas de desafios de desenvolvimento de software são importantes, pois suas decisões terão impactos de curto e longo prazo nos resultados do projeto e desempenho da equipe, o que no final será evidenciado nos resultados dos negócios e impactos positivos na sua carreira.
* Os passos para resolver um problema em um desafio de desenvolvimento de software são:
  + Defina o Problema
  + Elabore Soluções
  + Faça sua pesquisa, mas não tente reinventar a roda
  + Pense e Escolha uma Solução
  + Entre em Ação
  + Foque no que você é bom
  + Respeite seu tempo
* Aceite o feedback de seus/suas supervisores/as, colegas e clientes como uma oportunidade para crescer e melhorar seu trabalho.
* É importante interagir com colegas de trabalho e supervisores/as usando comunicação verbal e não verbal que seja apropriada para a situação.
* As melhores práticas para se comunicar no trabalho incluem:
  + Profissionalismo
  + Clareza
  + Humildade
* Ao receber feedback de seu/sua supervisor/a, você deve sempre:
  + Mostrar apreço
  + Perguntar como você pode melhorar
  + Verificar se você entende os passos específicos para melhorar
  + Demonstrar através do seu trabalho que você ouviu o feedback e está testando suas sugestões

| **Atividade de Representação** |
| --- |

* A Situação: Paulo é um desenvolvedor .NET em uma pequena empresa. Ele recebeu a tarefa de escrever um código que criará funcionalidade para um programa para realizar uma chamada automatizada depois de um determinado período de tempo. A solicitação do cliente não especifica o período de tempo para a chamada automatizada.

A atividade de representação começa com Paulo atendendo a uma chamada do cliente. A atividade de representação encerra quando Paulo terminar de falar com seu líder de equipe.

* Paulo: Você é um desenvolvedor .NET em uma pequena empresa. Você gosta de seu emprego, e se orgulha por trabalhar de forma rápida e eficiente. Você não perde prazos, e gosta de resolver problemas por conta própria para mostrar que é competente. Atualmente, você está trabalhando em um código que criará funcionalidade para um programa para realizar uma chamada automatizada depois de um determinado período de tempo. A solicitação do cliente não especificou um período de tempo para a chamada automatizada, então você fez uma pesquisa online e refletiu sobre as necessidades do cliente, então escolheu um período de tempo padrão que você achou que seria adequado. **Você começará a atividade de representação** atendendo seu telefone, que está tocando. Sua meta nessa atividade de representação é:
  + Responder a qualquer pessoa que fale com você
  + Focar na comunicação adaptável eficaz
  + Demonstrar responsabilidade pessoal
  + Demonstrar seu entendimento sobre os passos para resolver um desafio de desenvolvimento de software
  + Responder a e aplicar feedback se necessário

* Cliente: Você é um cliente que contratou a empresa de Paulo. Você sabe que Paulo está trabalhando em seu projeto, pois você já se comunicou com ele antes. Você está ligando porque o programa que a empresa está desenvolvendo para você está fazendo as chamadas automatizadas no momento errado. A atividade de representação começa com Paulo atendendo o telefone. Quando Paulo atende o telefone, comece a falar imediatamente:
  + Fale com Paulo de forma irritada -- usando um tom alto e frustrado -- afirmando que as chamadas automatizadas estão sendo realizadas no momento errado e perguntando por que o programa está incorreto. Use frases como as seguintes:
    - O que você estava pensando?
    - Esse é um grande problema!
    - Por que você não me ligou e perguntou?
  + **Caso Paulo assuma responsabilidade** e **comunique** claramente seus planos para resolver o problema, aceite sua solução e encerre a ligação.
  + **Caso Paulo NÃO assuma responsabilidade** (ou seja, tente culpá-lo por não haver informação especificada), grite "Isso é ridículo! Vou ligar para seu supervisor!" e desligue.
* Líder de Equipe e Observador: Você é o líder de equipe de Paul. Você ouviu a chamada com Paulo e o cliente. Assim que Paulo desliga o telefone, vá até ele.
  + Peça para Paulo explicar o que aconteceu.
    - **Caso Paulo assuma responsabilidade** e **comunique** claramente seus planos para resolver o problema, aceite sua solução.
    - **Caso Paulo NÃO assuma responsabilidade**, diga que você está decepcionado com ele.
  + Peça a Paulo para explicar como um profissional de alto desempenho poderia ter lidado com a situação inicialmente.
    - Caso Paulo explique que ele teria se comunicado com o cliente inicialmente e prosseguido com outra tarefa enquanto esperava pela resposta do cliente (ou uma ideia semelhante), concorde com ele.
    - Caso Paulo não mencione que ele teria se certificado de estar alinhado com o cliente, explique o que ele deveria ter feito.
  + Peça a Paulo para explicar os passos que ele deveria seguir para resolver um desafio, para garantir que ele entenda o que fazer no futuro.

Como o observador, observe a interação entre Paulo e o cliente e se prepare para oferecer feedback sobre os pontos listados abaixo.

**Pontos para feedback**

* *Paulo seguiu e/ou descreveu os 7 passos para resolver um desafio de desenvolvimento de software?*
* *Paulo demonstrou comunicação adaptável eficaz ao falar com o cliente e líder de equipe?*
* *Paulo demonstrou responsabilidade pessoal?*
* *Paulo respondeu adequadamente ao feedback de seu líder de equipe?*

| **Revisão como Todo o Grupo** |
| --- |