**PDCA - Casa Bancária**

Através da implementação do ciclo **PDCA** (**Plan - Do - Check - Act**) no atendimento da Casa Bancária, foi possível analisar todo o processo, assim, permitindo um aprimoramento nas informações que o consultor pode passar aos clientes. Foi observado que havia desgastes de tempo, pois a grande maioria das informações, era papel do gerente repassar. A Casa Bancária aplicou o **PDCA** e chegou à conclusão de que era mais viável capacitar os consultores do que fazer o cliente perder tempo esperando um gerente o atender. A Casa Bancária desde então retém mais clientes, e seus clientes estão mais satisfeitos com o atendimento prestado.

**Fluxo – PDCA**

**Plan**

**Metas:** Após analises e observações feitas, o objetivo determinado foi de capacitar os consultores, de forma a elevar o nível de instruções que ele pode repassar aos clientes.

**Métodos:** A capacitação será feita em forma de seminários oferecidos pela própria Casa Bancária.

**Do**

**Educar:** O palestrante será o gerente geral, que utilizará de sua experiência para orientar os consultores, elevando o nível de instrução que cada um pode oferecer aos clientes.

**Executar:** Cada consultor após participar das palestras, retornará a pratica. Executando o que foi ministrado e educando-se de acordo com as metas instruídas.

**Check**

A verificação do alcance das metas será feita através do próprio consultor, que irá questionar ao termino de cada atendimento, se o cliente está mais satisfeito com o tempo decorrido no serviço. O gerente geral será responsável em fazer a comparação do nível de satisfação de cada cliente gerado pelos consultores.

**Act**

Haverá ação corretiva de acordo com a conclusão gerada do gerente geral após a checagem feita. Que levará em conta todas as informações recolhidas na execução das metas determinadas.