

BEM-VINDOS
OBRIGADA POR SUA PRESENÇA!



*"A mudança não virá se esperarmos por alguém. Nós somos aqueles que
estávamos esperando. Nós somos a mudança que procuramos."
Barack Obama*

Reunião UN

Gerência Geral

UGQ

20 e 21 de Outubro de 2014



Celular no vibra call e dentro da bolsa



Estado de **PRESENÇA, ATENÇÃO** e **CURIOSIDADE**




SEM conversas paralelas



COMPARTILHAR CONHECIMENTOS E EXPERIÊNCIAS



DIVERTIR-SE

 <http://g1.globo.com/videos/espírito-santo/bom-dia-es/t/edicoes/v/farmaceutico-quimico-do-es-diz-que-jejum-nao-e-mais-obrigatorio-para-alguns-exames/3699970/>

“A vida é igual andar de bicicleta. Pra manter o equilíbrio é preciso se manter em movimento” – Albert Einstein.



Grupo de 6 pessoas – escolham pessoas com quem vocês têm o menor contato possível;

Elejam um representante para o grupo;

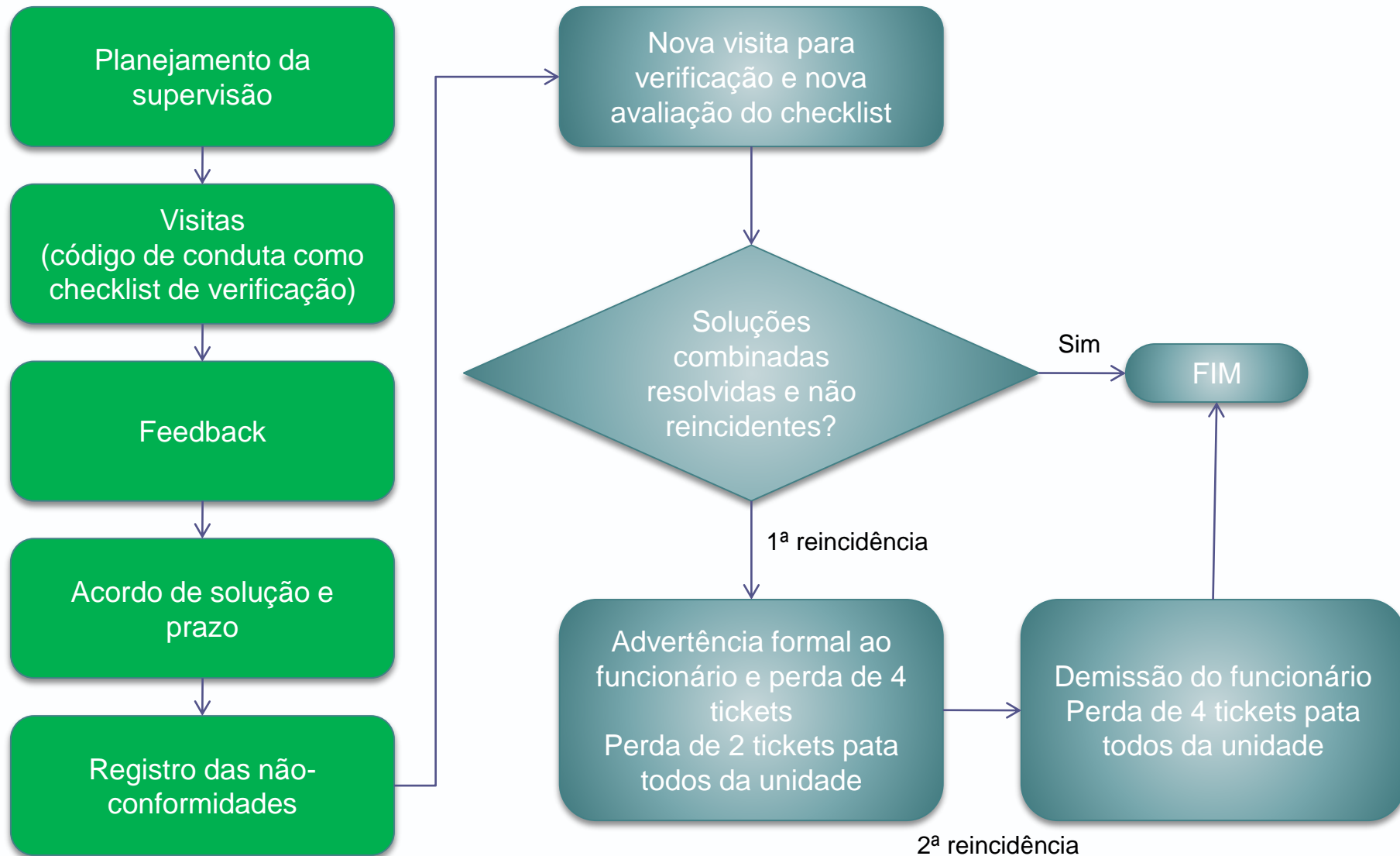
Compartilhem entre vocês pelos 3 aprendizados, conhecimentos ou algo que você já sabia e apenas se deu conta desde o nosso último encontro. Pode ser qualquer coisa por mais boba que possa parecer;

Parabenizem uns aos outros – abracem-se fortemente;

Reflitam sobre o que foi bom neste exercício.

O Representante deve tomar nota e descrever para todos os aprendizados e o que foi bom neste exercício.

Início	Meiri	30 min
Faturamento	Barbara	20 min
TI	Thiago	10 min
Processo de Supervisão e resultados parciais	Meiri	20 min
Código de conduta – Complementação	Meiri	20 min
Imagem Pessoal	Meiri	20 min
Compartilhamento	Meiri	30 min
Premiações – metas e resultados	Meiri	30 min
De que valeu...	Todos	10 min





Se há uma não conformidade na sua unidade já registrada formalmente, você não recebe a não-conformidade.



Resultados da supervisão

UN	1ª	2ª	Não conformidades
Santa Monica	11	2	<ul style="list-style-type: none"> Jaleco/ Ar condicionado Mofo banheiro / Cupim móvel
Shopping Vitória	10	1	<ul style="list-style-type: none"> Jaleco não ajustado Pendurador
Aracruz	7	4	<ul style="list-style-type: none"> Não havia banana e café (reincidente) / Adornos / Cartazes fixados sem autorização / Imprimir exames na hora que o cliente chegar – não há necessidade de fichários Uniforme e crachá
Itapuã	7	4	<ul style="list-style-type: none"> Totem / Limpeza sala da coleta / Verificação temperatura bolsa de transporte (nova – não reincidente) / Esmalte inadequado
Alto Lage	5	2	<ul style="list-style-type: none"> Frutas – não havia (reincidente) / Tubo de coleta não verificado pelo cliente - reincidente
Novo México	5	1	<ul style="list-style-type: none"> Trocar as lixeiras
Praia da Costa	2	0	-
Porto de Santana	4	1	<ul style="list-style-type: none"> Esmalte inadequado
Laranjeiras	4	0	-

UM	1ª	2ª	Não conformidades
Jacaraípe	2	2	<ul style="list-style-type: none"> Conferencia cruzada – não é feita. Tubos de coleta deixados sem refrigeração.
Guarapari centro	2	0	<ul style="list-style-type: none"> Jaleco está azulado porque fica por cima do uniforme – foi devidamente reportado - NÃO GEROU NC.
Guarapari – Praia do Morro	0	1	<ul style="list-style-type: none"> Adornos (relógio, brinco comprido)
Terra vermelha 	0	0	
São Pedro	1	1	<ul style="list-style-type: none"> Limpeza da unidade – paredes sujas
Colatina	3	2	<ul style="list-style-type: none"> Tubos não entregues ao Cliente para conferência do nome. Limpeza e organização – paredes deterioradas devido à enchente – somente registrado após supervisão.
Linhares	3	2	<ul style="list-style-type: none"> Adornos (anel), Sorriso no rosto
São Mateus	3	1	<ul style="list-style-type: none"> Limpeza da unidade – paredes e portas sujas.
Jardim da Penha 	4	1	<ul style="list-style-type: none"> Adornos (relógio) e Organização do armário -
Campo Grande	3	1	<ul style="list-style-type: none"> Verificação e atualização do cadastro do Cliente

Unidade de Negócio	1ª	2ª	Não conformidades
Maruípe	3	3	<ul style="list-style-type: none">• Não faz conferência cruzada.• Material sem refrigeração adequada.• Solicitação de verificação dos tubos pelo Cliente .
Ibes	2	2	<ul style="list-style-type: none">• Sem frutas.• Verificação e atualização do cadastro do Cliente.
Vila Velha	1	0	
Aracruz	7	1	<ul style="list-style-type: none">• Verificação e atualização do cadastro do Cliente.
Central	3	1	<ul style="list-style-type: none">• Sorriso no rosto

--	--	--

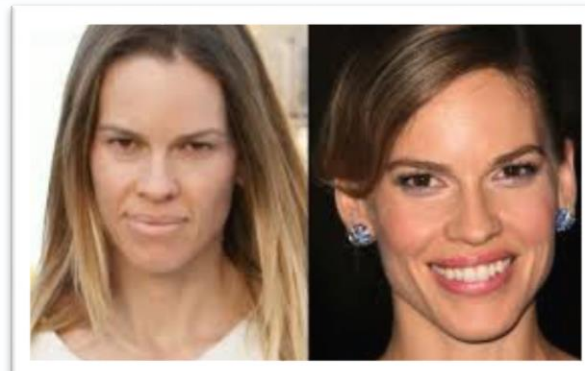
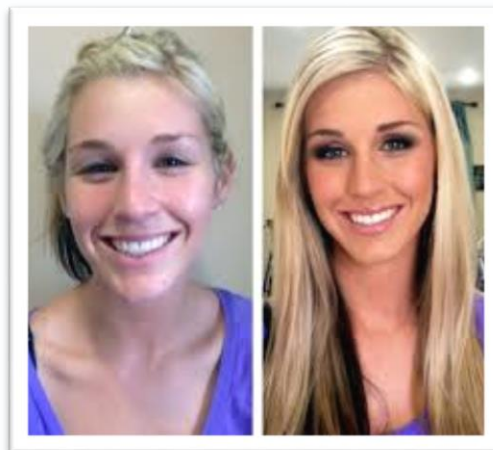
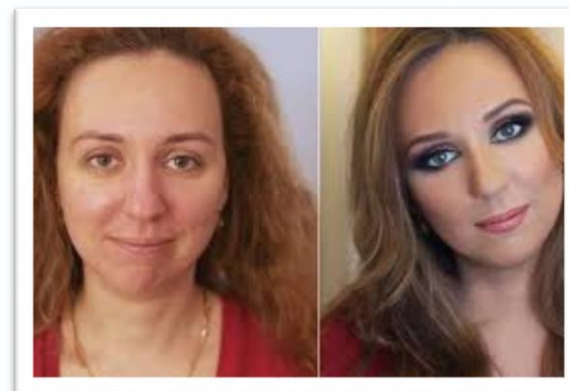
--	--	--

- REGISTRAR questões relativas a manutenção no Help Desk IMEDIATAMENTE após a identificação do problema.
- Gavetas, armário e salas de expurgo devem permanecer sempre organizadas.
- Proibido palavreado chulo nas dependências da empresa (com ou sem cliente por perto)
- TODOS devem participar, compartilhar ou dividir as atividades gerais da unidade, tais como limpeza, organização, conferencia cruzada e treinamento de novos funcionários.
- Ser prestativo para ensinar os colegas e incentivá-los a perguntar sempre que precisarem de ajuda, jamais ironizar uma dúvida.
- Rastreamento da utilização da internet – uso indevido causa demissão por justa causa.

Almoхарifado – Regras para pedidos

- Contar o estoque antes de fazer o pedido.
- Conferir o material recebido em até 24 horas – após este prazo não serão aceitas reclamações.
- Ter em mãos o nome e código do produto antes de ligar para o almoхарifado.
- Fazer a devolução do material para o almoхарifado pelo sistema e identifica-los com a unidade.





1) Busque se conhecer

Olhe para o espelho e se enxergue como você realmente é. Ao fazer essa autoanálise você terá a noção exata do que fica bem para você, além de conseguir fazer escolhas mais assertivas.

2) Saiba o que você almeja

Tenha seus objetivos profissionais muito claros. Saiba o tipo de profissional que é, como as pessoas o enxergam e como quer ser percebido por elas. Sabendo o que você quer e quem você é fica muito mais fácil traçar o caminho para chegar aos seus objetivos e definir como você deve se comportar para chegar ao “destino desejado”.

3) Analise se a sua imagem pessoal corresponde com o seu conhecimento

A relação entre embalagem e conteúdo deve ser equilibrada. Você não pode, nem deve, vender uma imagem do que não é, porque assim não conquistará credibilidade junto aos outros.

4) Esteja aberto a mudanças

Imagem não é algo estático, precisa ser adaptada o tempo todo, seguindo as mudanças que acontecem em sua vida: em casa, no trabalho, nos objetivos profissionais e pessoais, etc. Tudo isso demanda mudança na sua imagem pessoal.

5) Nunca relaxe

Às vezes o profissional cai no comodismo – ou porque já chegou a determinado cargo ou porque acha que as pessoas não reparam mais nele – e acaba deixando de lado preocupações essenciais para o sucesso. Nunca descuide da sua imagem, afinal você pode servir de exemplo para outras pessoas e deve continuar se valendo das ferramentas que lhe levaram ao sucesso.

6) Mantenha a alegria e a positividade

Não adianta adequar a imagem e a postura e se fechar para os outros, cultivando o pessimismo. O foco é o equilíbrio! E o otimismo traz as pessoas pra mais perto de você.

7) Nunca se esqueça de sorrir

sorria e abuse das palavras mágicas “obrigado”, “desculpa”, “por favor”, “com licença”, etc. Estas simples ações abrirão portas e contarão pontos na avaliação que os outros farão da sua imagem pessoal.

Alface: <http://www.youtube.com/watch?v=E6zRyOyDIkM>

Mercedes: http://www.youtube.com/watch?v=6_2MaINoqIA

Nike: <http://www.youtube.com/watch?v=zTLyvqmT3fk>








- Exame de paternidade – DNA coletado de um cliente que fez transfusão há menos de 6 meses.
- Sugestões para aumentar o número de Clientes.
 - Quando não houver clientes, se posicionar do lado de fora da unidade.

Ganhará 4 tickets adicionais no mês seguinte à premiação a unidade que:



-  Tiver 100% de OS's particulares pagas
-  Menos do que 6 não conformidades
-  Tiver a menor soma de não conformidades e % de inconsistências nas guias (qtde de inconsistências / qtde de guias).

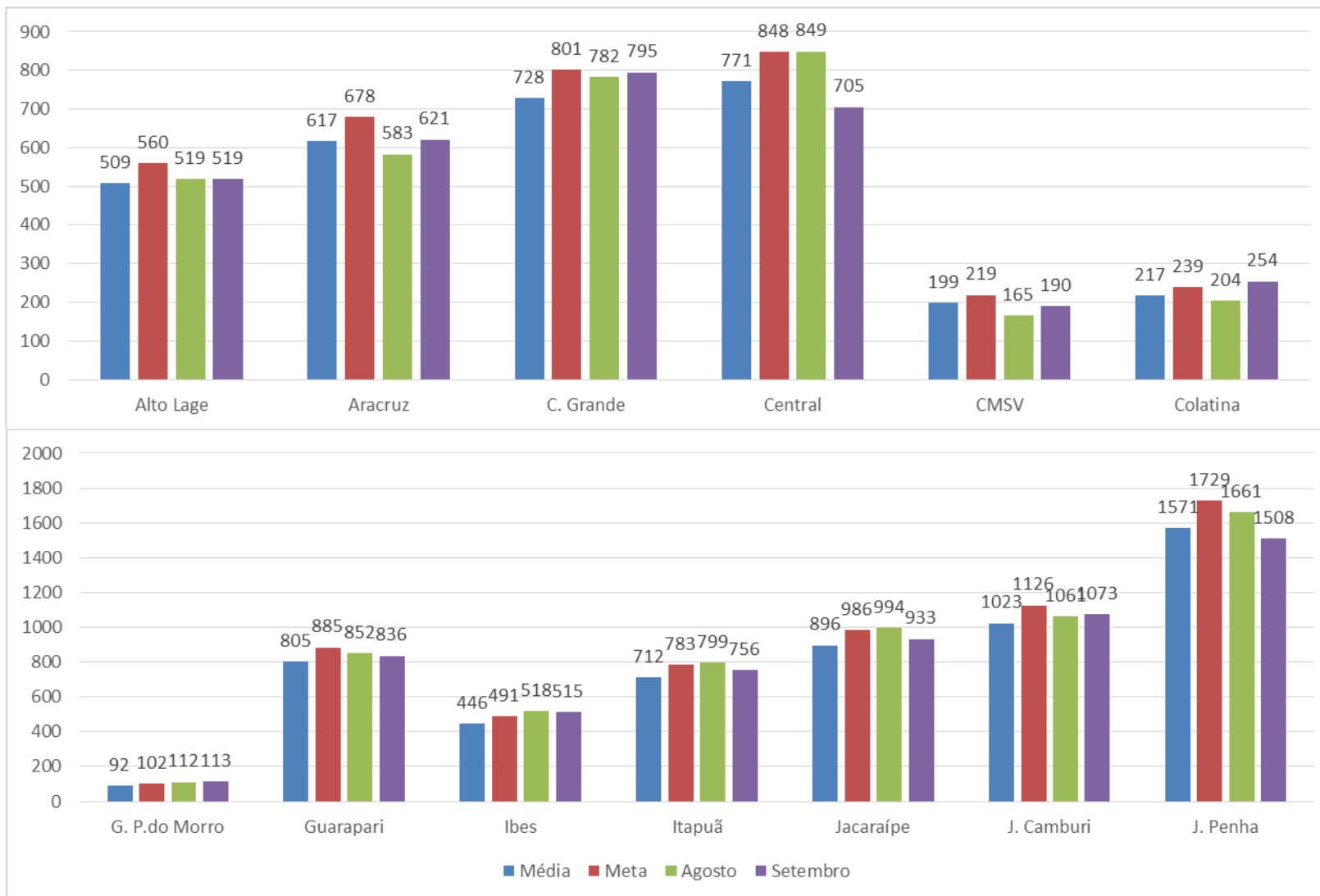
METAS:

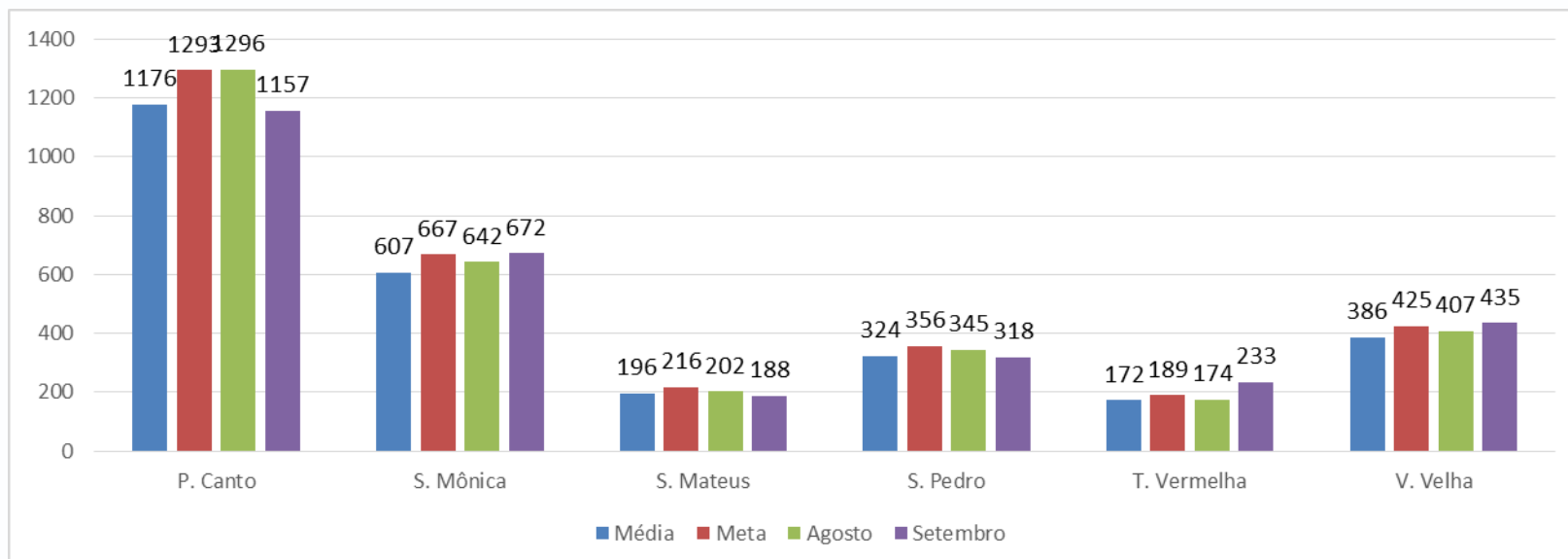
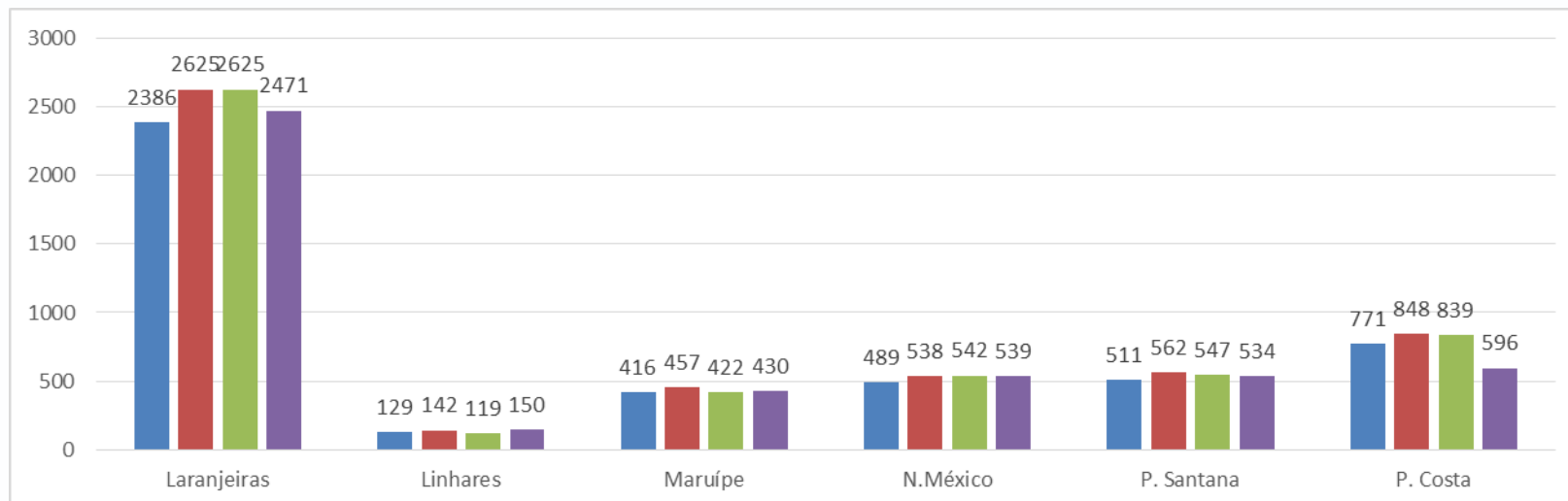
- Redução de custo de 5% - sustentabilidade – energia, água, PAPEL, telefone, coleta, copos descartáveis.
- Aumento de 10% de Clientes.



MEDIÇÃO DO RESULTADO:

- Período a ser medido: média de Agosto a Dezembro/2014
- Referência: média de Janeiro a Julho/2014
- Prêmio: O dobro do ticket alimentação em fevereiro/2015.
- Data da medição: Janeiro/2015





Funcionário destaque por setor

- Atendimento
- Operacional
- Apoio

Funcionário padrão



Critérios em definição

Serão levados em consideração: Produtividade, Qualidade e Relacionamento.



Boas Idéias

Quem tiver uma boa ideia e conseguir implementá-la;

O resultado será avaliado pela comissão Diretora (Jorge e Zezé) e será comunicado ao autor da idéia para que este apresente suas considerações (ele não saberá do resultado dos outros, apenas do seu);

O resultado será apresentado na festa de fim de ano.

O melhor resultado ganhará um 14º salário que será pago nas férias;

**DE QUE VALEU ESTA
REUNIÃO?**