

A "Delícias do Bairro" é uma padaria localmente aclamada por sua excelência na panificação artesanal e pelo atendimento ao cliente excepcional. No entanto, recentemente, um conflito significativo surgiu entre duas equipes essenciais: a Equipe de Produção e a Equipe de Atendimento ao Cliente.

Nesta aula de Estratégias de Negociação e Mediação de Conflitos, vamos abordar um cenário real da padaria "Delícias do Bairro". O conflito entre a Equipe de Produção e a Equipe de Atendimento ao Cliente ameaça a eficiência e a qualidade do serviço.

O objetivo é exercitar técnicas de conciliação, mediação e negociação. Cada grupo de quatro membros deve:

- Identificar 3 ou 4 causas do conflito entre as equipes.
- Propor 3 ou 4 soluções para resolver o conflito.
- Criar um plano de implementação para cada solução, com um cronograma e métricas de sucesso.
- Apresentar suas análises, soluções e planos em até 3 minutos, focando nos benefícios para a "Delícias do Bairro".

A ênfase está na síntese e comunicação eficaz, preparando os alunos para lidar com conflitos reais em ambientes de negócios. Respeitar rigorosamente o limite de tempo é fundamental para garantir uma aula eficiente. O sucesso desta dinâmica não apenas ajuda a resolver o conflito na padaria, mas também aprimora as habilidades de negociação e mediação dos participantes.



Contexto:

Nos últimos anos, a "Delícias do Bairro" experimentou um aumento constante na demanda por seus produtos, consolidando-se como uma referência na comunidade. A Equipe de Atendimento ao Cliente, liderada por Carlos, o gerente de atendimento, tem sido

responsável por manter a satisfação do cliente em um nível excepcionalmente alto, proporcionando atendimento amigável e eficiente.

No entanto, a Equipe de Produção, liderada por Marta, a chefe de produção, enfrenta dificuldades significativas para acompanhar essa crescente demanda. A equipe de produção está sobrecarregada e frequentemente precisa trabalhar horas extras para atender às encomendas, resultando em altos níveis de estresse e esgotamento entre os padeiros e confeitores. Além disso, alguns clientes começaram a reclamar da qualidade ligeiramente inferior dos produtos.



Conflito:

A Equipe de Atendimento ao Cliente está frustrada com a Equipe de Produção por não conseguir fornecer produtos suficientes para atender à demanda dos clientes, resultando em longas filas e insatisfação dos clientes. Eles acreditam que a produção não está cumprindo sua parte para garantir uma experiência positiva ao cliente.

A Equipe de Produção está igualmente frustrada com a Equipe de Atendimento ao Cliente. Eles alegam que encomendas de última hora são aceitas sem consulta à produção, tornando ainda mais difícil atender às demandas da clientela. Além disso, acreditam que a qualidade dos produtos está sendo sacrificada devido à pressão por produção rápida.

Desafio:

Funcionários em ambos os times estão desmotivados e começaram a se queixar sobre as condições de trabalho e a falta de comunicação entre as equipes. A alta direção da "Delícias do Bairro" está preocupada com a possibilidade de perder clientes devido a longos tempos de espera e produtos de qualidade inferior. Além disso, há o risco de a reputação da padaria ser prejudicada devido a críticas negativas nas redes sociais.

Este conflito complexo desafia a equipe a lidar com uma série de questões interconectadas e fatores complicados que estão contribuindo para o conflito entre a Equipe de Produção e a Equipe de Atendimento ao Cliente na padaria "Delícias do Bairro." Ele também destaca a importância de encontrar um equilíbrio entre a qualidade dos produtos e a eficiência no atendimento ao cliente em um ambiente de negócios de crescimento rápido.



Identificação das Causas:

Cada grupo deve investigar as causas subjacentes do conflito entre os departamentos de Produção e Atendimento ao Cliente. Eles devem analisar as ações de Carlos e Marta, bem como outros fatores que possam contribuir para o conflito, **elencque 3 ou 4 pontos**;

Soluções Propostas:

Com base na análise das causas, cada grupo deve propor soluções para resolver o conflito e melhorar a comunicação entre os dois departamentos. **Proponha 3 ou 4 soluções**;

Plano de Implementação:

Cada grupo deve criar um plano de implementação para suas soluções propostas. Isso inclui definir um cronograma, responsabilidades e métricas para medir o sucesso das soluções. Propor 3-5 planos e táticas de implementação/solução do conflito/problema

Apresentação:

Cada grupo deve apresentar suas análises, soluções propostas e planos de implementação à turma, destacando os benefícios das soluções e como elas podem ajudar a resolver o

conflito na padaria "Delícias do Bairro." É essencial demonstrar como as soluções podem melhorar a eficiência, a qualidade dos produtos e a satisfação do cliente, garantindo o sucesso contínuo da empresa. Acompanhe as regras:

1. Composição dos Grupos:

Cada grupo deve ser composto por quatro membros.

Os grupos devem se organizar de forma que todos os membros participem ativamente na preparação da apresentação.

2. Tempo de Apresentação:

Cada grupo terá um tempo máximo de 3 minutos para realizar a apresentação.

O tempo será estritamente controlado, e haverá um sinal sonoro para indicar o fim do tempo.

3. Divisão das Tarefas:

Cada grupo deve designar funções claras para seus membros:

- a) Identificação das Causas: Um membro deve apresentar as causas do conflito.
- b) Soluções Propostas: Um membro deve apresentar as soluções propostas.
- c) Plano de Implementação: Um membro deve apresentar o plano de implementação.

4. Participação Equitativa:

É importante que todos os membros do grupo participem da apresentação.

No entanto, se um grupo optar por ter apenas um membro apresentando, essa pessoa deve garantir que as informações sejam comunicadas de forma clara e concisa.

5. Clareza e Concisão:

As apresentações devem ser claras e diretas, evitando informações desnecessárias.

Cada seção (Identificação das Causas, Soluções Propostas, Plano de Implementação) deve ser abordada de maneira concisa.

6. Foco nos Pontos Chave:

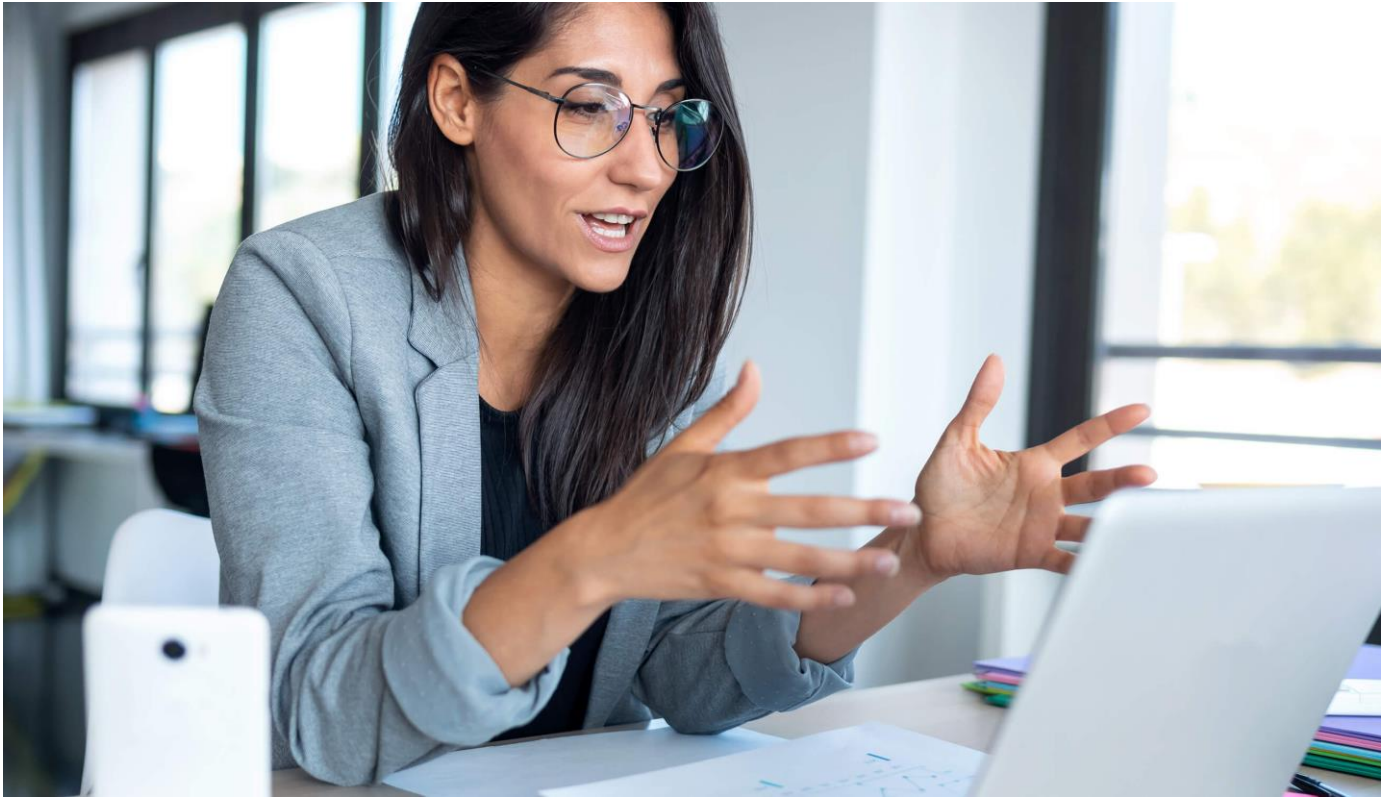
Os grupos devem se concentrar nos pontos-chave da análise, soluções e plano de implementação.

Destacar os benefícios das soluções propostas é fundamental.

7. Respeito ao Tempo:

Os grupos devem respeitar rigorosamente o limite de tempo de 3 minutos.

Evitar excessos de tempo é essencial para garantir que todas as apresentações ocorram de forma justa e eficiente.



Lembramos que o objetivo desta atividade é promover a capacidade de síntese e comunicação eficaz, portanto, é crucial que as equipes se preparem bem e sejam concisas em suas apresentações. O foco deve estar nas soluções propostas e na viabilidade do plano de implementação para resolver o conflito na padaria "Delícias do Bairro".