



Formação de Consultores

BLOCO A

**PASSO A PASSO PARA A
CONSTRUÇÃO DO PROJETO DE
CONSULTORIA**



Módulo 7

Fatores fundamentais ao encerrar o projeto

- ❑ ***Lição 1: Encerramento oficial do projeto;***
- ❑ *Lição 2: Transferência do conhecimento;*
- ❑ *Lição 3: Gestão interna do conhecimento;*
- ❑ *Lição 4: Estratégias de fidelização do cliente.*

⌘ ***Encerramento oficial do projeto***

Atividades



encerramento com o cliente

- Apresentar resumo geral do projeto;
- Apresentar metas e resultados alcançados;
- Pontos de atenção importantes;
- Planos de ação seguintes ao projeto.

⌘ **Encerramento oficial do projeto**

Atividades



encerramento com o cliente



encerramento com os funcionários

- Apresentar resumo geral do projeto;
- Apresentar metas e resultados alcançados;
- Ressaltar importância da mudança e do seguimento das orientações.

⌘ ***Encerramento oficial do projeto***

Atividades



***encerramento
com o cliente***



***encerramento com
os funcionários***



entregas finais

- Relatório final;
- Compilado das ferramentas desenvolvidas;
- Documentos e dados recolhidos para o projeto.



Módulo 7

Fatores fundamentais ao encerrar o projeto

- ❑ *Lição 1: Encerramento oficial do projeto;*
- ❑ ***Lição 2: Transferência do conhecimento;***
- ❑ *Lição 3: Gestão interna do conhecimento;*
- ❑ *Lição 4: Estratégias de fidelização do cliente.*

⌘ *Transferência do conhecimento*

Importância

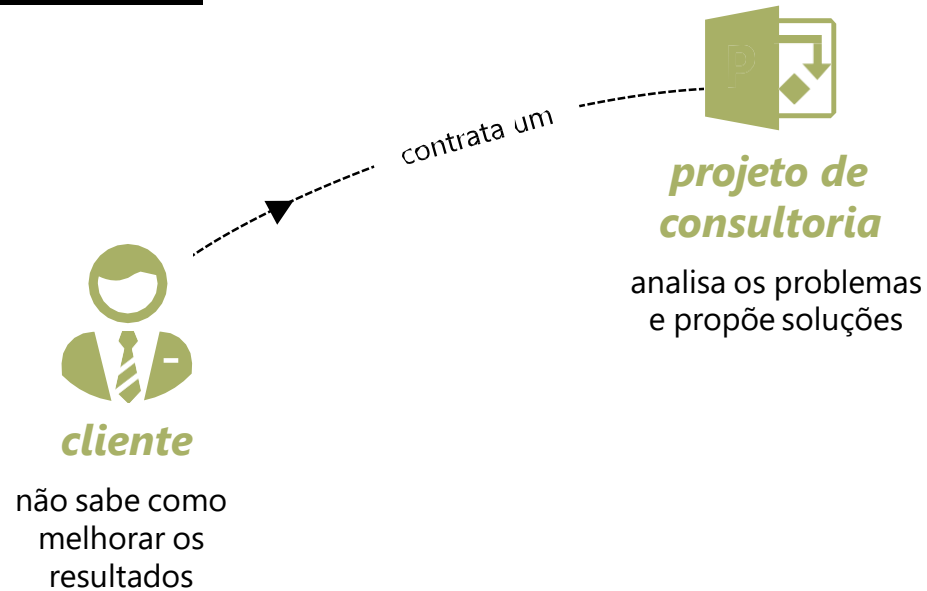


cliente

não sabe como
melhorar os
resultados

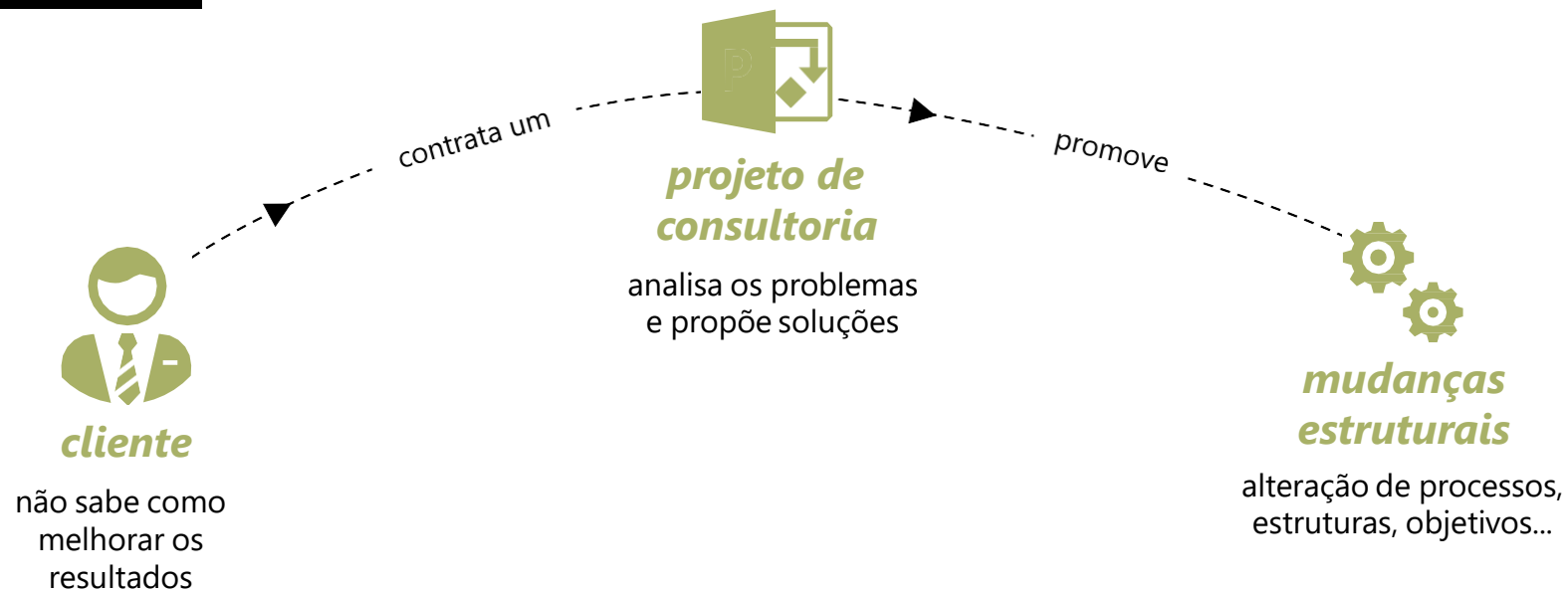
Transferência do conhecimento

Importância



Transferência do conhecimento

Importância



Transferência do conhecimento

Importância



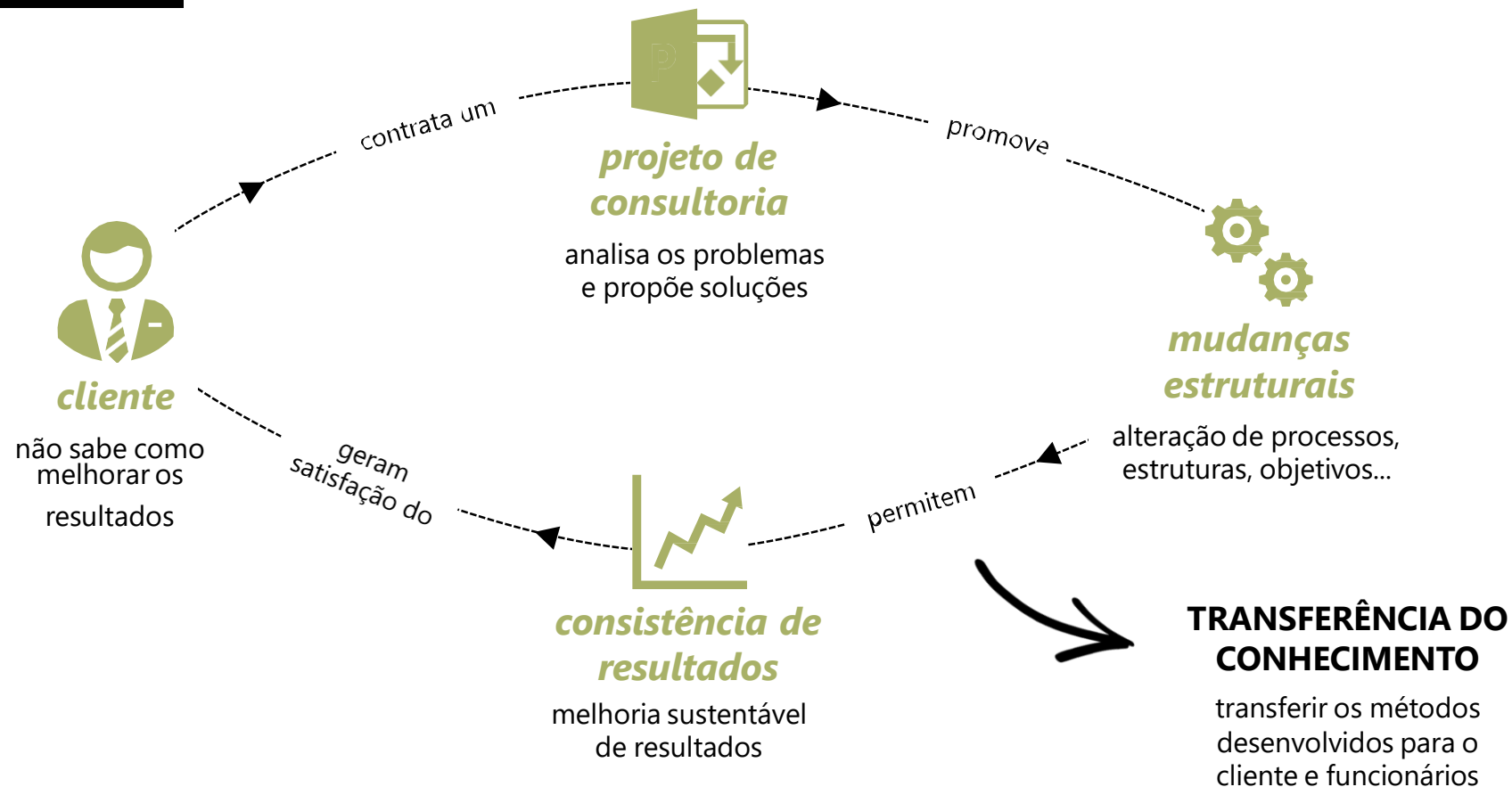
Transferência do conhecimento

Importância



Transferência do conhecimento

Importância



⌘ *Transferência do conhecimento*

Métodos



equipe interna

O contato direto do processo com uma equipe do cliente garante o aprendizado do processo.

⌘ *Transferência do conhecimento*

Métodos



equipe interna



treinamentos

Treinar e orientar novos processos, ferramentas e métodos desenvolvidos no projeto.

⌘ *Transferência do conhecimento*

Métodos



equipe interna



treinamentos



apresentações parciais

Treinar e orientar novos processos, ferramentas e métodos desenvolvidos no projeto.

⌘ *Transferência do conhecimento*

Métodos



equipe interna



treinamentos



apresentações parciais



relatório final

Relatório contendo o desenvolvimento do projeto, análises e métodos utilizados.

⌘ *Transferência do conhecimento*

Métodos



equipe interna



treinamentos



apresentações parciais



relatório final



entrega de ferramentas

Desenvolver e entregar ferramentas simples que facilitem a execução dos processos desenvolvidos.

⌘ *Transferência do conhecimento*

Métodos



equipe interna



treinamentos



apresentações parciais



relatório final



entrega de ferramentas



learn-by-doing

Deixar que o responsável pelo processo o execute e a consultoria acompanha e auxilia no aprendizado.



Módulo 7

Fatores fundamentais ao encerrar o projeto

- ❑ *Lição 1: Encerramento oficial do projeto;*
- ❑ *Lição 2: Transferência do conhecimento;*
- ❑ ***Lição 3: Gestão interna do conhecimento;***
- ❑ *Lição 4: Estratégias de fidelização do cliente.*

⌘ **Gestão interna do conhecimento**

Importância



⌘ *Gestão interna do conhecimento*

Como fazer?

— *relatório final*

Armazene em local público o relatório final entregue ao cliente (cuidado com informações sigilosas) para sua equipe ter acesso.

⌘ *Gestão interna do conhecimento*

Como fazer?

- *relatório final*

Armazene em local público o relatório final entregue ao cliente (cuidado com informações sigilosas) para sua equipe ter acesso.

- *ferramentas utilizadas e desenvolvidas*

Armazene também novas ferramentas utilizadas ou desenvolvidas ao longo do projeto.

⚡ *Gestão interna do conhecimento*

Como fazer?

- ***relatório final***

Armazene em local público o relatório final entregue ao cliente (cuidado com informações sigilosas) para sua equipe ter acesso.

- ***ferramentas utilizadas e desenvolvidas***

Armazene também novas ferramentas utilizadas ou desenvolvidas ao longo do projeto.

- ***especialistas***

Indique quais consultores realizaram quais projetos, para serem referência e consultados para próximos projetos.

⚡ *Gestão interna do conhecimento*

Como fazer?

■ *relatório final*

Armazene em local público o relatório final entregue ao cliente (cuidado com informações sigilosas) para sua equipe ter acesso.

■ *ferramentas utilizadas e desenvolvidas*

Armazene também novas ferramentas utilizadas ou desenvolvidas ao longo do projeto.

■ *especialistas*

Indique quais consultores realizaram quais projetos, para serem referência e consultados para próximos projetos.

■ *apresente os resultados*

Reúna a equipe da consultoria e apresente sucintamente o desafio, as dificuldades e os resultados do projeto.

⚡ *Gestão interna do conhecimento*

Como fazer?

■ *relatório final*

Armazene em local público o relatório final entregue ao cliente (cuidado com informações sigilosas) para sua equipe ter acesso.

■ *ferramentas utilizadas e desenvolvidas*

Armazene também novas ferramentas utilizadas ou desenvolvidas ao longo do projeto.

■ *especialistas*

Indique quais consultores realizaram quais projetos, para serem referência e consultados para próximos projetos.

■ *apresente os resultados*

Reúna a equipe da consultoria e apresente sucintamente o desafio, as dificuldades e os resultados do projeto.

■ *sistema comum de armazenamento*

Crie um sistema onde todo o conhecimento de projeto é armazenado, facilitando futuras buscas por filtros.



Módulo 7

Fatores fundamentais ao encerrar o projeto

- ❑ *Lição 1: Encerramento oficial do projeto;*
- ❑ *Lição 2: Transferência do conhecimento;*
- ❑ *Lição 3: Gestão interna do conhecimento;*
- ❑ ***Lição 4: Estratégias de fidelização do cliente.***

⌘ Estratégias de fidelização do cliente

Oportunidade

E X E C U Ç Ã O



*projeto de
consultoria*

**OPORTUNIDADES DE
RESULTADO FORA DO
ESCOPO**



nova propostas

⌘ Estratégias de fidelização do cliente

Estratégia



Realize o processo de análise e diagnóstico da empresa nas oportunidades que foram visualizadas

⌘ Estratégias de fidelização do cliente

Estratégia



solução proposta

Desenvolva uma proposta de solução para as oportunidades (no máximo 3).

⌘ Estratégias de fidelização do cliente

Estratégia



análise



solução proposta



resultados esperados

Estime os resultados de cada uma das soluções propostas.

⌘ Estratégias de fidelização do cliente

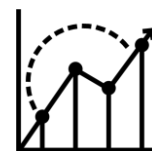
Estratégia



análise



solução proposta



resultados esperados



apresentação

Apresente de forma rápida e sucinta o problema, a análise e a solução.

⌘ Estratégias de fidelização do cliente

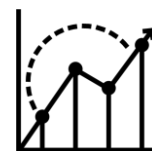
Estratégia



análise



solução proposta



resultados esperados



apresentação

O OBJETIVO DESSE PROCESSO É INSTIGAR O CLIENTE E INICIAR O PROCESSO DE NEGOCIAÇÃO.



voittoonline.com.br

BLOCO A

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

⌘ *Referências bibliográficas*

ENTREPRENEUR PRESS. **How to start a consulting business**. Disponível em: <<https://www.entrepreneur.com/article/41384>>. Acesso em: 15 de agosto de 2017.

FALCONI, Vicente. **Gerenciamento da rotina do trabalho do dia a dia**. 9. ed. Nova Lima: FALCONI Editora, 2013.

KLEINSCHMIT, Nathalie. 9 consultant skills they don't teach you in business school. **Fast Company**. 5 de maio de 2014. Disponível em: <<https://www.fastcompany.com/3030006/9-consultant-skills-they-dont-teach-you-in-business-school>>. Acesso em: 15 de agosto de 2017.

KOTTER INTERNATIONAL. **8 steps process for leading change**. Disponível em: <<https://www.kotterinternational.com/8-steps-process-for-leading-change/>>. Acessado em: 17 de agosto de 2017.

MILLER, Jody G; MILLER, Matt. **The rise of supertemp**. Harvard Business Review, v. 90, n. 5, 2012. Disponível em: <<https://hbr.org/2012/05/the-rise-of-the-supertemp>>. Acesso em: 15 de agosto de 2017.

NUTH, Alex. Be the best consultant ever: 6 things that will make you great. **Forbes**. 5 de novembro de 2013. Disponível em: <<https://www.forbes.com/sites/dailymuse/2013/11/05/be-the-best-consultant-ever-6-things-that-will-make-you-great/#5196ca695d69>>. Acesso em: 15 de agosto de 2017.

⌘ *Referências bibliográficas*

PROJECT MANAGEMENT INSTITUTE. **Um guia do conhecimento em gerenciamento de projetos (Guia PMBOK)**. 6. ed. Newton Square: Project Management Institute, 2017.

RASIEL, Etham M. **O Seito McKinsey de Ser**. São Paulo: MAKRON Books, 2000.

STEWART, Thomas A; CHAMPION, David. **Leading change from the top line**. Harvard Business Review, v. 84, n. 7-8, 2006. Disponível em: <<https://hbr.org/2006/07/leading-change-from-the-top-line>>. Acesso em: 15 de agosto de 2017.