

Mapa Estratégico Projeto Ki*Delicia

Perspectivas	Mapa da Estratégia	Objetivos Estratégicos	Indicadores	Metas	Iniciativas
Financeira	<pre> graph TD A((Aumentar Faturamento e Rentabilidade)) --> B((Garantir Fidelidade)) A --> C((Conquistar mais clientes)) B --> D((Assegurar a entrega)) C --> E((Oferecer preços acessíveis)) D --> F((Melhorar a gestão da informação e comunicação)) E --> G((Engajar equipe nos novos processos)) F --> H((Treinar pessoas para tornar-se uma equipe)) G --> I((Criar uma força de vendas que sempre supera as metas agressivas)) </pre>	Aumentar Receita	Relatório DRE (Demonstração de Resultados) Relatório de Fluxo de Caixa	Aumentar em 10% a receita líquida	Desenvolver políticas de crédito para os distribuidores
Cliente		Conquistar mais clientes: Aumentar a carteira de clientes	Acompanhar as NF's emitidas por Cliente	Aumentar a carteira de clientes em 20%	1) Criar combo de produtos 2) Entrega na residência
Processos Internos		Engajar equipe: Ser referência em atendimento	Análise estatística dos relatórios do SAC	Aumentar o número de elogios em 15% e diminuir as reclamações no SAC em 80%	Redesenhar processo de atendimento
Aprendizado e Conhecimento		Criar uma força de vendas com profissionais experientes	Número de contratações x demissões	Substituir 30% dos vendedores	1) Iniciar processo de recrutamento e seleção 2) Realizar treinamento intensivo