



Guia Mão na Massa

Desenvolvimento de Líderes e Gestores

Trilha de RH - Módulo 2











Neste guia, você encontrará informações para colocar a mão na massa durante o processo de Desenvolvimento de Líderes e Gestores da Concessionária contribuindo para o crescimento e sucesso da empresa.

O papel do Recursos Humanos nesse processo é essencial, indo além da gestão de processos; trata-se de fortalecer a liderança dentro da organização, promovendo uma cultura organizacional sólida e orientada para resultados.

Índice

Competências-chave para liderança do século XXI

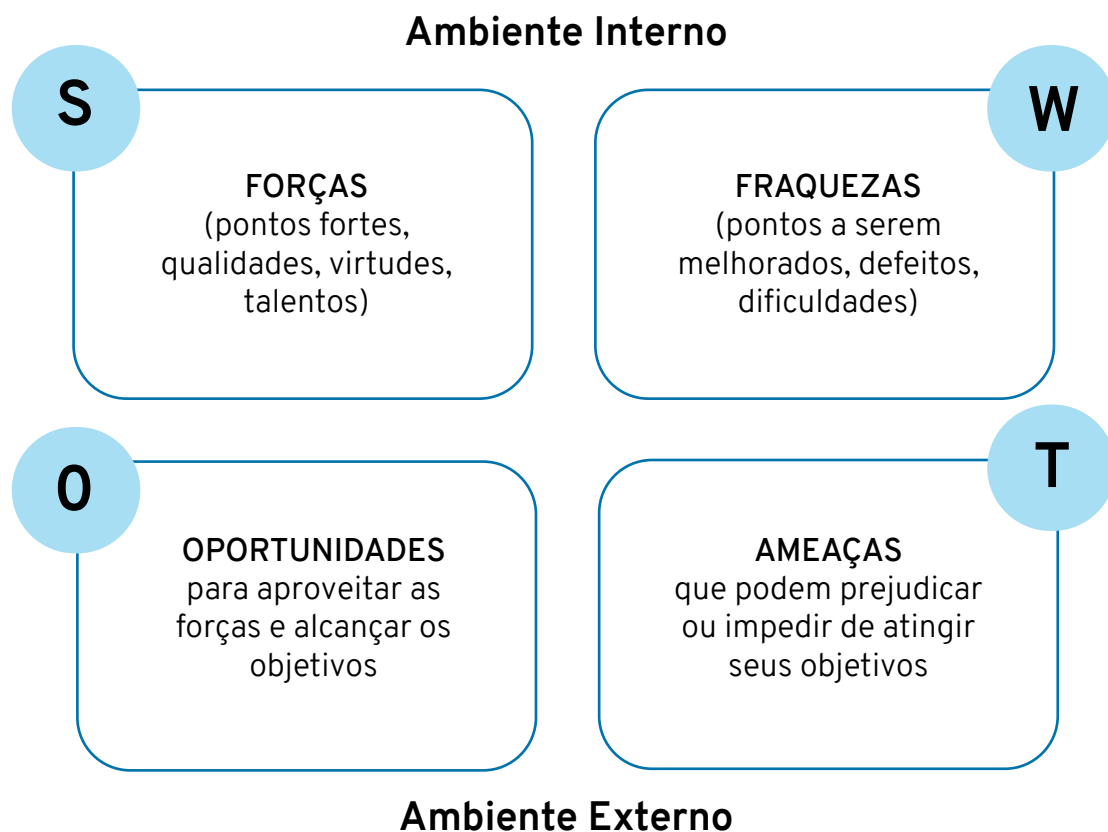
 Autoconhecimento Matriz SWOT	03
 Outras ferramentas	05
 Inteligência Emocional	06
 Capacidade de Adaptação e Flexibilidade	08
 Comunicação Eficaz	10
 Gestão de Tempo	14
 Liderança Situacional	16
 Estratégias para Retenção de Talentos	18

Competências-Chave para Liderança no século XXI

Autoconhecimento - Matriz SWOT Pessoal

Como o RH pode apoiar os líderes? O que o RH pode fazer?

1. Explicar a Ferramenta e os Benefícios da Matriz SWOT aos líderes e gestores, promovendo um workshop ou um treinamento individualizado para explicar a Matriz SWOT no contexto pessoal. Os principais benefícios incluem: **Maior clareza sobre habilidades e pontos de melhoria, Desenvolvimento do autoconhecimento e inteligência emocional, Melhor tomada de decisão e planejamento de carreira e Alinhamento das competências individuais com os objetivos da Concessionária.**



2. Explicar o passo a passo para o preenchimento e aplicação da Matriz SWOT, solicitando que os líderes façam a si mesmo, perguntas estratégicas:

- i. Forças (Strengths)** – O que eu faço bem? Quais são minhas principais competências técnicas e comportamentais? Quais habilidades me diferenciam no mercado automotivo? O que meus colegas e superiores reconhecem como meus pontos fortes?
- ii. Fraquezas (Weaknesses)** – O que preciso melhorar? Quais habilidades técnicas/comportamentais preciso desenvolver? O que tem me impedido de atingir resultados ainda melhores? Há algum feedback recorrente sobre pontos a melhorar?
- iii. Oportunidades (Opportunities)** – O que pode me favorecer? Há treinamentos ou programas internos que posso aproveitar? Há tendências no setor automotivo que posso usar a meu favor? Como posso ampliar minha rede de contatos e influenciar mais?
- iv. Ameaças (Threats)** – O que pode me prejudicar? Existem mudanças no mercado que podem impactar meu papel? Meus desafios atuais podem comprometer meu desempenho? Tenho alguma limitação pessoal/profissional que preciso superar?

3. Apoio na Reflexão e Criação de um Plano de Ação: Após o preenchimento da matriz, você como profissional do RH, pode ajudar os líderes a identificarem prioridades e desenvolverem um plano de ação baseado nos insights levantados. Esse plano pode incluir:

- i.** Treinamentos específicos para desenvolvimento de habilidades
- ii.** Mentoria com gestores mais experientes
- iii.** Melhorias na comunicação e liderança da equipe
- iv.** Estratégias para reduzir impactos de ameaças externas

4. Acompanhamento e Feedback Contínuo: O RH pode estruturar sessões periódicas de coaching ou feedback para acompanhar o progresso dos líderes, ajustando estratégias conforme necessário.



Autoconhecimento - Outras ferramentas



- **DISC:** Avalia o perfil comportamental com base em quatro perfis: Dominância, Influência, Estabilidade e Conformidade.
- **MBTI (Myers-Briggs Type Indicator):** Define 16 tipos psicológicos com base em preferências como extroversão/introversão e pensamento/sensação.
- **Big Five (OCEAN):** permite analisar o comportamento pessoal e de grupo, a partir de exercícios bem esMede cinco traços principais: Abertura, Conscienciosidade, Extroversão, Amabilidade e Neuroticismo.
- **16 Personalities:** Baseado no MBTI, oferece insights sobre pontos fortes, fracos e estilos de trabalho.
- **Testes de Inteligência Emocional (EQ-i 2.0, MSCEIT):** Avaliam sua capacidade de reconhecer, entender e gerenciar emoções.
- **Perfil de Liderança (Líder 360, Liderança Situacional de Hersey e Blanchard):** Avalia estilos de liderança e capacidade de adaptação.
- **Modelo Whole Brain (Cérebro Total) de Ned Herrmann:** Seu método é conhecido como *HBDI (Herrmann Brain Dominance Instrument)*, que classifica as pessoas em quatro quadrantes de pensamento: Analítico, Organizacional, Relacional e Experimental.

Inteligência Emocional (IE)

Como o RH pode apoiar os líderes? O que o RH pode fazer?

1. Treinamentos e Workshops sobre Inteligência Emocional:

Realizar treinamentos presenciais ou online sobre os cinco pilares da IE:

- ii. reinamentos específicos para desenvolvimento de habilidades
- iii. Mentoria com gestores mais experientes
- iv. Melhorias na comunicação e liderança da equipe
- v. Estratégias para reduzir impactos de ameaças externas

2. Aplicar dinâmicas para desenvolver habilidades como: escuta ativa, controle emocional e empatia no atendimento ao cliente e na gestão da equipe.



3. Simulações de Atendimento e Gestão de Conflitos: Criar cenários realistas baseados em desafios do dia a dia da Concessionária (ex.: cliente insatisfeito, conflito entre consultores de venda/serviço, pressão sobre metas - Orientar os líderes sobre como reagir com empatia e inteligência emocional em cada situação.

4. Ferramentas de Autoavaliação: Aplicar testes de inteligência emocional, como o EQ-i 2.0 ou ferramentas de feedback 360°. Incentivar o preenchimento de diários emocionais, onde os líderes registram situações desafiadoras e suas reações emocionais.

5. Rodas de Conversa e Mentorias: Criar espaços seguros onde os líderes possam compartilhar experiências e desafios emocionais no trabalho. Estimular a troca de boas práticas sobre como lidar com estresse, ansiedade e conflitos.



- 6. Programas de Mindfulness e Gestão do Estresse:** Introduzir práticas rápidas de respiração consciente e mindfulness para ajudar no controle emocional em momentos de pressão. Indicar aplicativos como Headspace ou Insight Timer para práticas individuais.
- 7. Feedback Construtivo e Desenvolvimento Contínuo:** O RH pode treinar os líderes para dar feedbacks construtivos e empáticos à equipe. Desenvolver programas de coaching ou acompanhamento individual para apoiar no crescimento emocional e profissional dos líderes.

Outras dicas/orientações que você profissional de RH pode fazer com seus líderes:



Existem alguns eventos ou ações que funcionam como a primeira “fagulha” que, com o passar do tempo, irá incendiar as emoções dos líderes ou gestores. Procure conversar com os líderes e entender se eles tem alguma reação a momentos específicos. Se a resposta for SIM, peça a eles que neste momento, pare e procure descobrir por que ele está se sentindo tão nervoso. O contrário também é válido. Por isso, em momentos em que ele se sentir bem, identifique quais gatilhos liberam esse tipo de emoção e tente replicá-los nas demais situações.



A raiva, por exemplo, é considerada uma emoção que produz reações físicas. Ao reagir por impulso, por exemplo, nos colocamos em uma posição contrária à inteligência emocional. Então ter uma bolinha para apertar nesses momentos pode ajudar a dominar esse sentimento. Se tiver a possibilidade do líder levantar e sair para dar uma volta pela empresa, pode ser uma alternativa também. Ao caminhar, o líder respira, deixa o corpo trabalhar as emoções físicas e pode, aos poucos, tentar entender seus sentimentos e como equilibrá-los.



Uma forma de sair do automático e entender aquela emoção naquele momento é dar um tempo para respirar profundamente. Não é à toa que a respiração faz parte de processos de meditação e yoga. Oriente os líderes para usar este processo de respirar (inspirar e expirar) para ele se acalmar, voltar ao seu estado normal, tirar as emoções excessivas, permitindo que ele retome sua capacidade de analisar a situação.

Capacidade de Adaptação e Flexibilidade

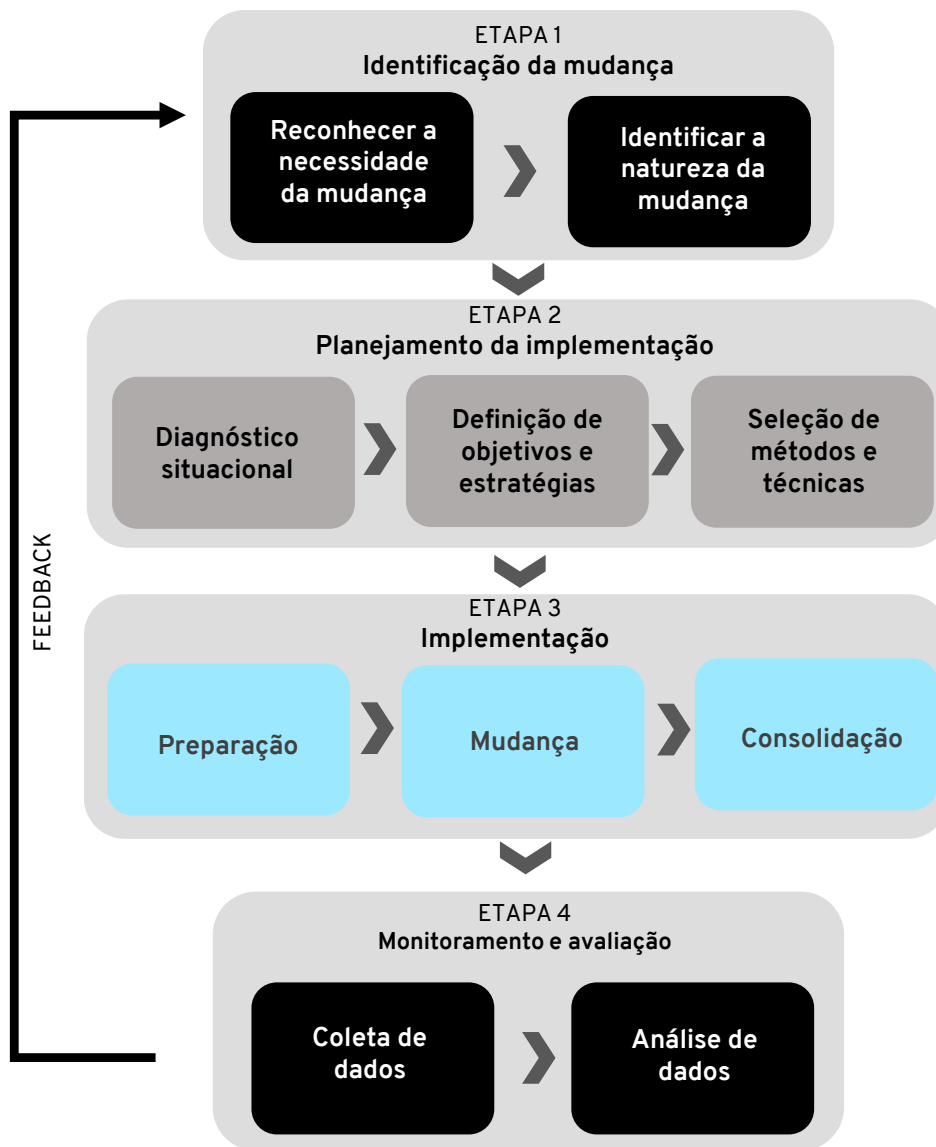
Como o RH pode apoiar os líderes? O que o RH pode fazer?



A liderança adaptativa vai além da simples resposta a mudanças do mercado. Ela envolve a habilidade de liderar a equipe por meio dessas MUDANÇAS de maneira que inspire confiança, resolva conflitos e mantenha o foco nos objetivos da organização

O RH pode orientar, ajudar no preenchimento e fornecer aos líderes, um PLANEJAMENTO E GERENCIAMENTO DO PROCESSO DE MUDANÇA:





O RH também pode ensinar os líderes a tomarem decisões rápidas e flexíveis em situações inesperadas. Faça Simulações e Role-playing com os líderes.

Exemplo: Case “**Concorrência agressiva**”: Simule uma situação onde um Cliente compara o produto recém lançado/atualizado da concorrência, comparando preços e condições facilitadas e peça que o líder encontre uma solução, sugira alguma mudança, crie algo sem comprometer os processos da Concessionária.

Exemplo: Case “**Imprevistos acontecem**”: Simule uma situação onde um Cliente muito importante chega na oficina lotada exigindo atendimento imediato. Como os consultores reagem e reorganizam a agenda sem prejudicar os outros clientes?

Peça que o Líder encontre uma solução, sugira alguma mudança, crie algo sem comprometer os processos da Concessionária.



Comunicação Eficaz

Como o RH pode apoiar os líderes? O que o RH pode fazer?

O RH pode estruturar um programa contínuo de desenvolvimento para garantir que os líderes e gestores se comuniquem de forma assertiva. Algumas iniciativas incluem:

- Workshops práticos sobre os estilos de comunicação.
- Simulações e dinâmicas com situações reais da Concessionária.
- Mentoria individual para líderes com dificuldades específicas.
- Treinamento sobre escuta ativa, inteligência emocional e empatia.
- Avaliação 360º para que líderes recebam feedbacks sobre sua comunicação.
- Entre outros.

Ao investir no desenvolvimento da comunicação assertiva, o RH contribui para um ambiente de trabalho mais produtivo, colaborativo e harmonioso, resultando em melhor desempenho da equipe e no aperfeiçoamento contínuo das operações da Concessionária.

Mostre, oriente e ajude os líderes, identificando os 4 estilos de Comunicação, frisando que sempre buscamos a comunicação assertiva, mas sabemos que ninguém consegue ter uma comunicação assertiva em 100% do tempo:



COMUNICAÇÃO PASSIVA

Evita conflitos a todo custo. Dificuldade em expressar opiniões ou tomar decisões. Fala com hesitação, voz baixa e postura retraída. Usa expressões como “tanto faz”, “não quero incomodar”, “o que você decidir está bom para mim”.

Impacto negativo: Falta de liderança e autoridade. Equipe desmotivada por ausência de direcionamento. Problemas não são resolvidos, acumulando insatisfação.



COMUNICAÇÃO AGRESSIVA

Comunicação autoritária, tom de voz elevado e postura impositiva. Usa palavras duras, interrompe e impõe sua opinião. Usa expressões como “faça isso agora!”, “isso é burrice!”, “não me interessa sua opinião”.

Impacto negativo: Clima organizacional tenso e aumento do turnover. Medo e ressentimento na equipe. Falta de colaboração entre setores.

COMUNICAÇÃO MANIPULADORA

Indiretas e jogos psicológicos para influenciar os outros. Falta de transparência e discurso ambíguo. Usa expressões como “se eu fosse você, pensaria melhor”, “ninguém mais erra como você”, “pense bem no que isso pode causar”.

Impacto negativo: Gera fofocas e clima tóxico. Desconfiança e falta de transparência. Baixa produtividade por falta de direcionamento claro.

COMUNICAÇÃO ASSERTIVA

Clareza, objetividade e respeito ao se comunicar. Expressa opiniões e necessidades sem agressividade. Mantém postura confiante, voz firme e contato visual. Usa frases como “vamos encontrar uma solução juntos”, “eu entendo seu ponto, mas discordo por este motivo”, “precisamos alinhar expectativas”.

Impacto positivo: Equipes mais engajadas e produtivas. Resolução rápida de problemas sem conflitos desnecessários. Cultura de feedbacks construtivos e melhoria contínua.

Comunicação Não Violenta (CNV)

A Comunicação Não Violenta (CNV) não é a linguagem dos “bonzinhos”, mas sim uma tentativa de descobrir novas formas de não violência no relacionamento. É portanto uma abordagem profunda e complexa e de análise constante. A CNV é uma abordagem de comunicação que busca promover empatia, compreensão e relações interpessoais saudáveis.



Ela se baseia em quatro pilares fundamentais:

1

Observação

Separar fatos de julgamentos. Observe os fatos, sem julgar ou criticar. Ao relatar o que acontece é provável que a outra pessoa escute o seu ponto de vista. Evite generalizações ou exageros, deixando de lado palavras como “sempre”, “nunca”, “jamais”.

2

Sentimento

Expressar como nos sentimos em relação ao que observamos. Marshall defende que somos responsáveis pelos nossos próprios sentimentos. Dessa forma, é importante não colocar uma outra pessoa como “causadora” de um sentimento. Na comunicação não-violenta, neste momento, expressamos apenas o que sentimos em determinada situação. Sem envolver ou prever uma opinião sobre o sentimento do outro no discurso.

3

Necessidade

Identificar as necessidades por trás dos sentimentos. Cada indivíduo tem uma necessidade pessoal diante de determinada situação. Após observar o cenário e concluir o que está sentindo, o emissor deve identificar essa necessidade. Se o receptor da mensagem percebe que sua ação ou reação tem um propósito, vai refletir sobre como fazer isso de uma forma positiva para todos. Sem uma necessidade explícita na mensagem central, faltará um motivo para essa conexão entre emissor e receptor acontecer por inteiro.

4

Pedido

Fazer solicitações claras e concretas para melhorar a situação. O último passo é pedir que determinadas ações sejam realizadas para atender às nossas necessidades. É importante ser claro no pedido. Por isso, prefira uma linguagem positiva. Em lugar de exigir “Não quero que grite”, peça “Gostaria que falasse mais baixo”. Outra questão importante é certificar-se de que ambos saíram com a mesma compreensão da conversa. Pergunte ao outro o que ele entendeu sobre o que você disse.



- No ambiente de uma Concessionária de veículos, onde há pressão por metas, atendimento ao Cliente e gestão de equipes, a CNV pode ajudar os líderes a se comunicarem de forma mais assertiva, reduzindo conflitos e aumentando o engajamento da equipe.
- Faça alguns exercícios com os líderes! Peça a eles que tragam alguns exemplos/ situações.

Exemplo: Imagine que o líder está numa reunião de alinhamento com sua equipe e um dos colaboradores (Andrea), tem o hábito de ficar ao telefone:



1. Observação

Andrea, nas últimas 3 reuniões observei que você ficou no telefone...

2. Sentimentos

...fico incomodado quando isso acontece...

EXEMPLO

...porque eu preciso da sua atenção. Quando você participa, as reuniões ficam mais criativas, mais colaborativas...

3. Necessidades

...por favor, você pode responder as mensagens em outro momento?

4. Pedidos

Gestão do Tempo

Como o RH pode apoiar os líderes? O que o RH pode fazer?

- A teoria de Stephen Covey, com os “7 Hábitos das Pessoas Altamente Eficazes”, pode ser extremamente valiosa para os líderes e gestores e você do RH pode ajuda-los também neste processo. Stephen Covey, explora a importância da gestão do tempo dentro de uma filosofia de desenvolvimento pessoal e eficácia. A aplicação desses hábitos pode ajudar tanto na gestão estratégica da empresa quanto no equilíbrio com a vida pessoal.
- O terceiro hábito que Covey descreve, é o hábito de realizar primeiro o mais importante. Quando o líder ou gestor cria este hábito ele passa a controlar a sua vida com maestria e se torna altamente eficaz. As pessoas altamente eficazes administram o tempo baseando-se em suas maiores prioridades, em tudo aquilo que tem mais importância em suas vidas. Só que para conseguir priorizar de maneira eficaz é preciso aprender a dizer “sim” para tudo o que faz parte da grande meta e aprender a dizer “não” para todas as distrações que podem atrapalhar a realização das suas metas como líder e/ou gestor. É preciso definir prioridades e atividades importantes porque é preciso reconhecer que não temos tempo para fazer tudo na vida.



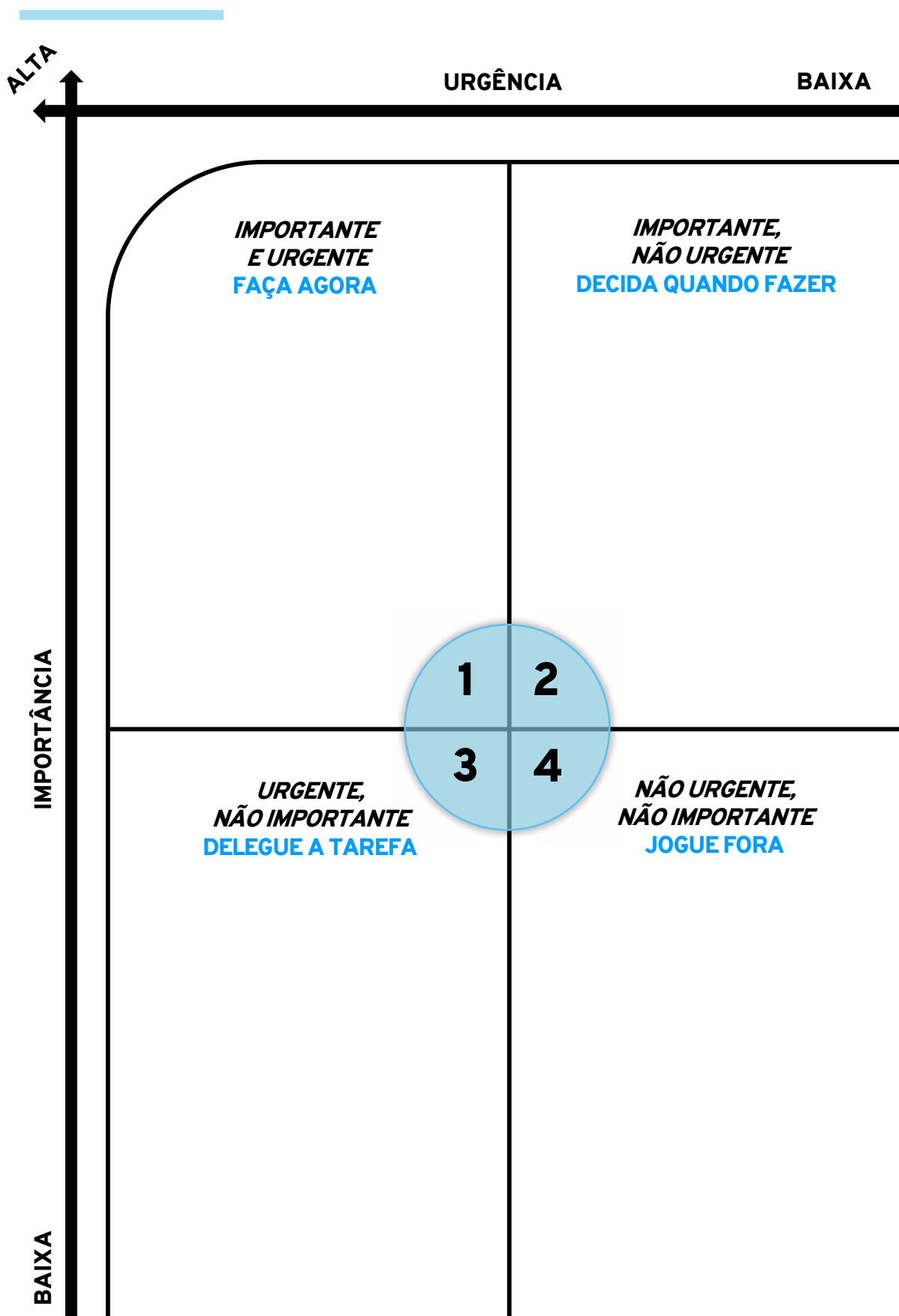
Matriz do Tempo de Stephen Covey

Oriente e peça aos líderes/gestores, que elenquem exemplos de tarefas do dia a dia na Concessionária que eles geralmente cuidam no cargo deles, colocando essas atividades na matriz de administração do tempo

Em seguida, olhe com eles quais atividades podem ser delegadas ou mesmo descartadas e quais são as mais importantes.



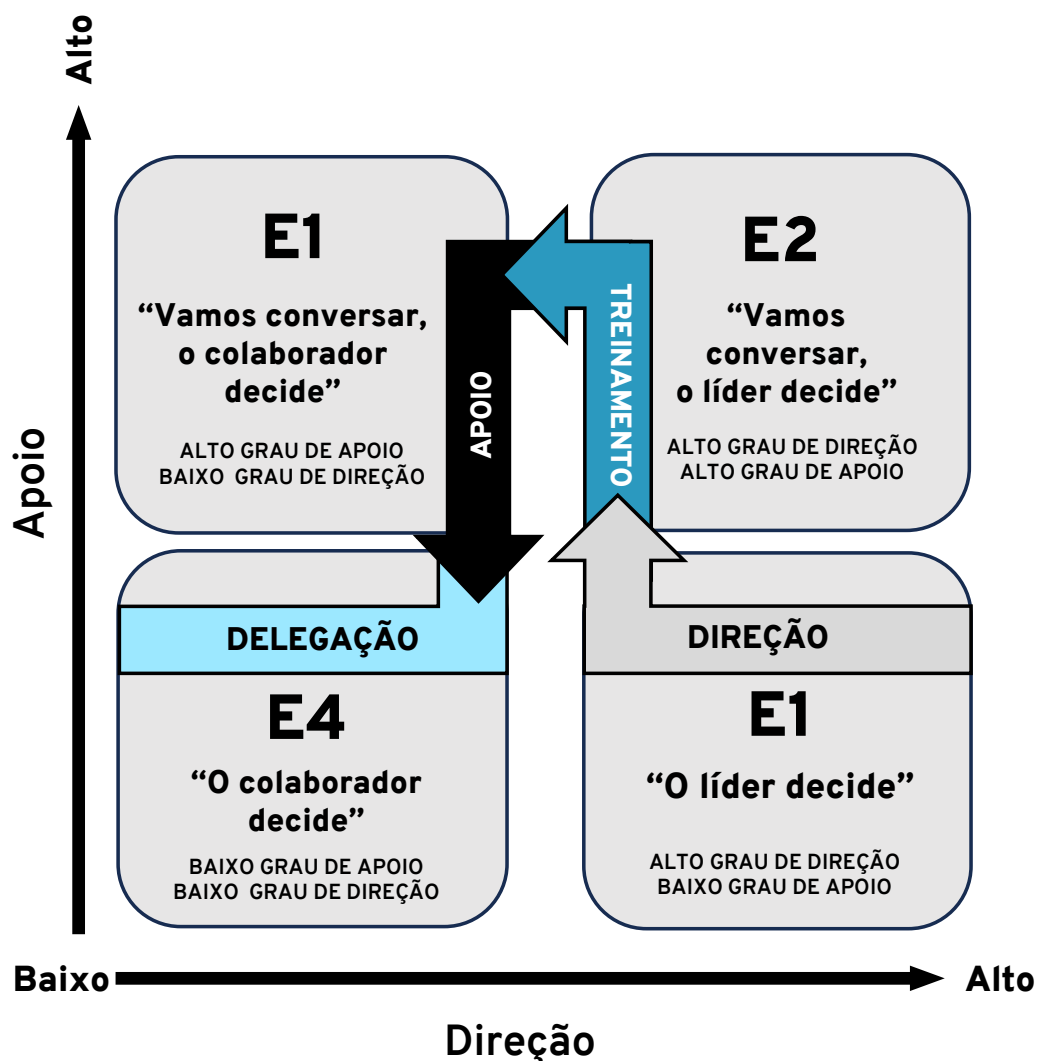
Construa sua matriz do tempo:



Liderança Situacional

Como o RH pode apoiar os líderes? O que o RH pode fazer?

- Na liderança situacional, o nível de maturidade da equipe deve ser avaliado sob dois prismas. Um refere-se ao conhecimento e à capacidade do indivíduo para executar determinada tarefa sem orientação externa. Esta maturidade é alcançada por meio de instrução ou experiências passadas em atividades similares.
- O segundo prisma da maturidade está relacionado à disposição para executar a tarefa. A referência para esta avaliação está no fato de o indivíduo estar ou não motivado a agir mesmo com a ausência de um estímulo externo
- Vamos olhar cada quadrante e pense em como o RH pode ajudar os líderes neste estilo de liderança.



E1**O PRINCIPIANTE EMPOLGADO**

Baixa competência e alto empenho

ONDE DAR ÊNFASE

- Todas as Tarefas
- Detalhes técnicos e normativos das atividades
- Foco em cronogramas
- Processos e rotinas
- Habilidades da função

O QUE FAZER

- Define objetivos, resultados desejados, prazos e prioridades
- Define papéis e limites de autoridade e responsabilidade
- Desenvolve um plano de treinamento e aprendizagem para o colaborador
- Ensina, diz e mostra como executar o trabalho
- Redireciona ou elogia se houver progresso

FRASES E DIÁLOGOS TÍPICOS

- Monte o showroom dessa forma...
- Sua responsabilidade é...
- Espero de você...

E2**O APRENDIZ DECEPCIONADO**

Baixa a alguma competência e baixo empenho

ONDE DAR ÊNFASE

- Tarefa
- Pessoas
- Explicações e Explicações
- Detalhes técnicos da atividade

O QUE FAZER

- Toma decisões finais sobre os objetivos após ouvir ideias e contribuições
- Envolve o colaborador na tomada de decisão
- Fornece informações e treinamento
- Explica porque uma determinada atividade está sendo adotada
- Acompanha e dá feedbacks frequentes (redirecionamento e elogios)

FRASES E DIÁLOGOS TÍPICOS

- Por causa disso ou daquilo...
- Essa é a melhor estratégia por conta de...
- Como você faria?
- Que sugestões você tem...

E3**O COLABORADOR CAPAZ, MAS HESITANTE**

Média a alta competência e empenho variável

ONDE DAR ÊNFASE

- Pessoas
- Aumentar a Confiança
- Comunicação e compartilhamento

O QUE OFERECE

- Encoraja o colaborador a tomar iniciativa
- Sugere meios de tornar a tarefa mais interessante e desafiadora
- Remove eventuais obstáculos ao cumprimento da tarefa
- Compartilha com o colaborador a responsabilidade
- Ouve e discute suas inseguranças, dúvidas e receios

FRASES E DIÁLOGOS TÍPICOS

- Como posso te ajudar?
- O que você acha?
- Quais as vantagens?
- Como você se sente...
- Eu confio em você...
- Você tem condições de realizar...

E2**O REALIZADOR AUTOCONFIANTE**

Alta competência e alto empenho

ONDE DAR ÊNFASE

- Pessoas
- Resultado
- Estratégia
- Autonomia

O QUE OFERECE

- Define os resultados desejados e permite que ele assuma a atividade
- Empodera o colaborador para que assuma a responsabilidade
- Estimula que o colaborador avalie seu próprio desempenho
- Cria oportunidades para celebrar os sucessos
- Reconhece e valoriza as contribuições

FRASES E DIÁLOGOS TÍPICOS

- Esta é a meta, conto contigo
- Você é capaz!
- Se você precisar de ajuda, me chame...
- Como você se avalia?



O próximo passo que você, profissional de RH deve ajudar os líderes é entender onde a equipe posiciona-se nestes quadrantes e perceber onde o líder precisa dar ênfase, apoiar, orientar ou até mesmo delegar.

Ferramentas para a retenção de talentos



AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

- **RH:** Implementa uma ferramenta para medir desempenho com base em competências e metas.
- **Líderes:** Fornecem feedbacks regulares e ajudam os colaboradores a melhorarem continuamente.
- **Ferramentas:** Softwares como Gupy, Sólides ou TOTVS auxiliam no processo.

FEEDBACK 360 GRAUS

- **RH:** Estrutura o processo de feedback e analisa os resultados.
- **Líderes:** Incentivam os colaboradores a participarem e aplicam insights do feedback na gestão da equipe.
- **Ferramentas:** Ferramentas como Feedz e Pulses podem ser utilizadas para automatizar esse processo.

ANÁLISES DE POTENCIAL E COMPORTAMENTO

- **RH:** Estrutura o processo de feedback e analisa os resultados.
- **Líderes:** Incentivam os colaboradores a participarem e aplicam insights do feedback na gestão da equipe.
- **Ferramentas:** Ferramentas como Feedz e Pulses podem ser utilizadas para automatizar esse processo.



SISTEMAS DE GESTÃO DE PESSOAS (HR TECHS)

- **RH:** Implementa sistemas para automatizar processos de RH, como gestão de desempenho e treinamento.
 - **Líderes:** Utilizam os dados para tomar decisões mais assertivas sobre sua equipe.
 - **Ferramentas:** Software de RH como Kenoby, LG Lugar de Gente e Ahgora são boas opções.
-

OBSERVAÇÕES:

1. Algumas ferramentas já foram trabalhadas em outras capacitações da trilha do RH em 2024, como: Avaliação de Desempenho, Feedback 360 graus, PDI, entre outras.
 2. Existem alguns sites que trabalham com planilhas prontas e soluções que podem ajudar no departamento de Recursos Humanos:
 - [Smart Planilhas - Planilhas em Excel prontas para baixar](#)
 - [Feedz - Plataforma de gestão de desempenho para empresas e RHs](#)
 - [Sistemas integrados de RH | Mindsight](#)
 - [Blog de RH | Gupy](#)
 3. No contexto das Concessionárias de veículos, a avaliação de desempenho destaca-se como uma das ferramentas mais utilizadas para a retenção de talentos. Essa prática permite monitorar e orientar os colaboradores, estabelecendo metas claras e fornecendo feedback construtivo, o que contribui para o desenvolvimento profissional e alinhamento com os objetivos da empresa. Portanto, ao combinar avaliações de desempenho regulares com uma gestão de talentos eficaz, as Concessionárias podem criar estratégias robustas para reter seus melhores profissionais e garantir o sucesso organizacional.
-



Feedback construtivo, coaching e mentoring como ferramentas de desenvolvimento

FEEDBACK

Já foi comentado anteriormente na trilha de RH de 2024, a respeito do Feedback. É muito importante lembrarmos que o feedback é sobre comportamentos e não pessoas, por isso não há espaço para julgamento de personalidade, quando isso acontece ele se torna pessoal e perde sua força e seu propósito. Aborde sempre: FATOS e COMPORTAMENTOS.

O QUE O RH PODE FAZER?

- Treinamentos em comunicação assertiva: Ensinar líderes a dar feedbacks equilibrados e evitar julgamentos subjetivos.
- Criação de um processo estruturado: Definir momentos formais e informais para feedback, como reuniões mensais de acompanhamento.
- Implementação de ferramentas: Uso de checklists, modelos de feedback (como o SBI – Situação, Comportamento, Impacto).

O QUE O LÍDER DEVE FAZER?

- Aplicar feedback contínuo, e não apenas em avaliações formais.
- Equilibrar elogios e pontos de melhoria, sempre com base em fatos.
- Criar um ambiente seguro para que o colaborador se sinta motivado a melhorar.

Será que os líderes sabem dar um Feedback? Ensine-o a fazer isso da melhor forma, seguindo estes passos:

- **Preparação:** Reflita sobre os pontos que deseja abordar, sendo claro sobre os comportamentos observados e como eles impactam o trabalho ou a equipe;
- **Escolha o momento e o local adequados:** Privacidade e ambiente tranquilo podem ajudar a pessoa a se sentir mais confortável e receptiva;
- **Seja específico:** Em vez de generalizar, aponte exemplos concretos de comportamentos observados e seus impactos;
- **Seja objetivo e equilibrado:** Mantenha o feedback focado nos fatos e no desempenho, evitando críticas pessoais ou emotivas;
- **Ouça ativamente:** Dê à pessoa a oportunidade de responder e compartilhar suas perspectivas;
- **Estabeleça metas e planos de ação:** Clabore com a pessoa para estabelecer metas de desenvolvimento e criar um plano de ação para alcançá-las;
- **Acompanhamento:** Faça um acompanhamento regular para verificar o progresso e oferecer suporte adicional, se necessário.



COACHING

Um dos métodos mais utilizados no coaching corporativo é o modelo GROW de John Whitmore, estruturado em quatro passos:

G

GOAL - Objetivo

Definir claramente a meta do colaborador. Aqui, o coach (líder) ajuda o colaborador a definir um objetivo claro, específico e alcançável.

- Pergunta: “Qual é o seu objetivo de curto, médio e longo prazo?”
- Pergunta: “Como você saberá que atingiu esse objetivo?”
- Pergunta: “Você quer aumentar sua taxa de conversão? Qual seria um percentual ideal?”

R

REALITY - Realidade

Identificar a situação atual e desafios. Nesta fase, o colaborador avalia sua situação atual, identificando desafios e pontos de melhoria.

- Pergunta: “O que está acontecendo agora?”
- Pergunta: “Quais são os desafios que você enfrenta?”
- Pergunta: “O que já foi tentado até agora?”
- Pergunta: “O que você percebe nas abordagens que têm funcionado ou não?”

O

OPTIONS - Opções

Explorar possíveis caminhos, alternativas para atingir o objetivo.

- Pergunta: “Que alternativas você vê para melhorar essa situação?”
- Pergunta: “Se você pudesse tentar algo novo, o que seria?”
- Pergunta: “Já viu alguém lidando com essa situação de maneira eficaz?”

W

WILL - Ação

A última etapa é onde o colaborador define ações concretas e prazos para implementar suas ideias.

- Pergunta: “O que você vai fazer primeiro?”
- Pergunta: “Quando você começará?”
- Pergunta: “Como podemos medir seu progresso?”



COMO APLICAR COACHING E MENTORING NA CONCESSIONÁRIA?

Passo 1: Treinar líderes em Coaching

- Aplicar o modelo GROW.
- Criar uma cultura de feedback contínuo.
- Estimular perguntas poderosas para fomentar a autonomia.

Passo 2: Implementar um Programa de Mentoring

- Conectar profissionais experientes com novos talentos.
- Estruturar encontros periódicos com objetivos claros.
- Usar ferramentas como Job Shadowing e Diário de Aprendizado.

Passo 3: Medir Resultados

- Monitorar indicadores como retenção de talentos, engajamento e produtividade.
- Realizar pesquisas internas para avaliar a satisfação com os programas.

LÍDERES QUE ATUAM COMO COACHES E MENTORES FORTALECEM SUAS EQUIPES E GARANTEM QUE OS COLABORADORES CRESÇAM JUNTO COM A EMPRESA!





Este material de capacitação é de uso exclusivo dos funcionários da General Motors do Brasil Ltda. E da Rede de Concessionárias Chevrolet, sendo proibida a distribuição, reprodução, modificação e/ou compartilhamento do conteúdo – total ou parcialmente.