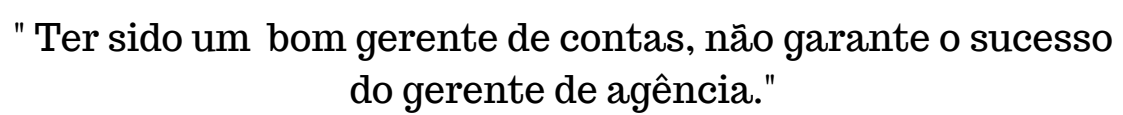


GG clube

P R E M I U M

Clube de Conteúdo para Gerente Geral





CÍRCULO DE COMPETÊNCIAS



Carga horária: 2 horas

Um dos maiores erros que cometemos no processo de aprimoramento é tentar ser bom em tudo. Isso é um equívoco gerado desde os tempos da escola. Você nunca será forte num ponto fraco. Descubra as suas principais competências e permaneça nelas para se destacar da maioria.

Quando você tenta ser bom em tudo



- Gasta muita energia numa atividade que é mediano, tentando ser bom
- Deixa de se destacar em pontos que entrega acima da média
- Diminui a confiança pois nunca é reconhecido ou elogiado
- Colegas mais limitados que você são promovidos e você não
- Time não respeita por não ver o GG se destacar em nada

Permaneça no Círculo

O que se encontra dentro do círculo, dominamos com maestria. O que está fora, nós não entendemos ou dominamos apenas parte.

O lema de Warren Buffet é: conheça o seu círculo de competências e permaneça nele. Nessa mentoria você vai descobrir como explorar o seu Super Poder, e se destacar rapidamente diante dos desafios do dia a dia.

PRESSIONADO



 **Carga horária: 6 horas**

Você vai aprender a ter mais inteligência emocional e aumentar a sua capacidade cognitiva de agir diante da pressão do dia a dia na agência.



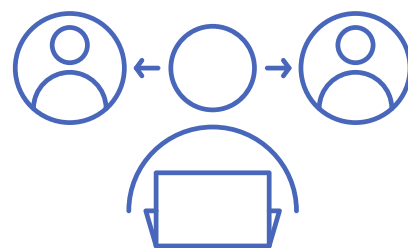
Você será testado todos os dias

- Lidar com a pressão do Regional
- Lidar com a cobrança em si mesmo
- Suportar os erros de gestão
- Retomar a confiança para tomada de decisão
- Se posicionar de forma contrária mesmo com resultado negativo
- Não passar para o time a pressão sofrida
- Não fugir das pressões naturais vindas do cargo de GG

Nessa mentoria temos logo no primeiro encontro a participação de uma psicóloga que nos ajuda a entender os pontos cegos que influenciam o nosso estilo de liderar e lidar com a pressão. A forma como absorvemos, lidamos e reagimos diante da pressão dispara, em nós, gatilhos de uma vida inteira.

Lidar com a pressão é primeiro conhecer a si mesmo, depois entender os fatores de pressão e o ambiente junto com os envolvidos na situação.

Liderar à distância é a nova habilidade que o GG precisa dominar. Afinal, o trabalho em Home Office vai continuar mesmo com o fim da pandemia. Para isso é preciso entender muita coisa que não existia, e outras que estavam ali no dia a dia da agência, mas passavam despercebidas.



LIDERANÇA REMOTA

🕒 **Carga horária: 4 horas**



À distância é mais difícil

- Colaborador não produz em casa
- Agência sobrecarregada pela ausência de parte do time ou colaborador específico
- Excesso de reuniões improdutivas online
- GG se tornou operacional devido ao desfalque na agência
- Não consegue monitorar a distância



d o r e s

Uma nova competência

A mentoria Liderança Remota traz muitas novidades em relação a competências, habilidades e, principalmente, realidades do formato home office. Mas também reforça comportamentos e pontos cegos que já aconteciam no dia a dia da agência.

O segredo da liderança remota é se fazer presente em processos, decisões e comportamentos. Mesmo com a distância é possível construir uma rotina de

COMUNIQUE AÇÃO



Você vai transformar a sua comunicação numa poderosa ferramenta pra persuadir o seu time. Isso vai potencializar a sua liderança e o engajamento da sua equipe.

 **Carga horária: 6 horas**



Quando a sua comunicação não funciona

- O time entende, mas não executa
- GG com dificuldade para se impor com uma fala segura
- Colaborador sempre leva para o lado emocional e pessoal
- Não tem paciência com alguns colaboradores
- Tem facilidade para falar com alguns do time, mas outros geram dificuldades
- Dificuldade em passar a dosagem correta de urgência, importância e consequência

Segurança para influenciar

Essa mentoria fará com que o GG se torne um comunicador seguro. Mesmo que seja introvertido. O conteúdo traz algumas bases da comunicação que o gerente jamais ouviu falar. Desde explorar a rede semântica, quanto o estilo individual e preferência de comunicação das pessoas.

EXECUÇÃO X GESTÃO

O primeiro grande desafio do Gerente Geral é virar a chave da execução para gestão.

É absurdamente difícil alguém que sempre teve alta performance aceitar que o sucesso do cargo passa a depender das outras pessoas.

🕒 Carga horária: 4 horas

Nessa mentoria o GG vai virar a principal chave da gestão: o sucesso dele depende da eficiência dos outros e não apenas de si mesmo. Ao mesmo tempo, o GG receberá dicas valiosas de situações que trazem grandes problemas e dificultam a gestão de tempo. Quase sempre o GG tem uma boa justificativa para dizer que não conseguiu monitorar, gerenciar, dar feedback, pois estava abarrotado de vídeos, tarefas e atendimentos. O segredo é alternar e ter equilíbrio nessas ações.

Armadilha do gerente executor



- Executa mais que gerencia
- Time se torna dependente para bater a meta
- Sobrecarregado por tarefas operacionais absorvidas do time
- Em alguns momentos atua como se fosse um gerente de contas
- Centraliza tudo para tentar aumentar o tempo de entrega e eficiência
- Quase sempre é o último a sair da agência.



CONVERSAS difíceis

O principal erro que o GG comete na hora do feedback é que ele leva em consideração os objetivos da sua própria fala. A realidade do feedback é que se o colaborador não aguentar a dosagem, o jeito, a forma que isso está sendo transmitido, ele deixa de absorver a mensagem. Quando isso acontece, o resultado da mudança é praticamente zero.



Carga horária: 6 horas



Essa mentoria é um jogo de xadrez humano. O GG consegue descobrir perspectivas jamais vistas no próprio time. Além dessa ampliação da visão com as pessoas, também será capaz de aprofundar no autoconhecimento entendendo as reações diante das discordâncias e situações desafiadoras. É um aprofundamento de Feedback específico para GG com o time num ambiente de agência.

O erro na dosagem



- A conversa sempre acaba indo para o viés pessoal e emocional
- Estoura e se arrepende depois
- Não se posiciona perante os mais experientes
- Já falou várias vezes e nada muda
- GG se sente incapaz de promover mudanças
- Acaba com a autoestima pois se sente frustrado
- Não consegue fazer a hierarquia exercer o seu papel

Empatia

Muito se fala sobre empatia, mas poucos conseguem explorar essa importante ferramenta para se conectar com as pessoas. Liderar sem empatia é o mesmo que gostar de uma comida sem nunca ter experimentado.

🕒 Carga horária: 2 horas



Quando falta empatia



- Erra na dosagem sendo muito racional ou emocional
- Toma decisões baseado apenas nos próprios objetivos
- Rotula os colaboradores de forma errada
- Leva o time à exaustão por desconhecer os limites individuais
- Cria uma imagem de agir apenas por interesse próprio

Empatia não é apenas se colocar no lugar do outro. É a capacidade de agir e até abrir mão de algo pelo outro. Seja o líder que você gostaria que o seu chefe fosse. Antes de tudo, ter empatia é praticar a humildade. Se você tem problema de engajamento com o seu time, com certeza está faltando empatia.

DE CI SÃO

Tomada de Decisão

Não tomar nenhuma decisão, já é uma decisão.

Essa é uma atividade que o Gerente Geral executa o tempo todo. O segredo é o equilíbrio entre objetivo, capacidade do time e tempo para executar. Claro, cada decisão tem uma consequência que validará se você acertou ou errou.

🕒 **Carga horária: 2 horas**



"Não espere, nem aceite, uma visão democrática de consenso. As decisões emergem de pontos de vista conflitantes. Não se toma decisão sem desacordo" .

[Peter Drucker].

Quando não decide



- Procrastina tarefas por medo de decidir
- O time fica irritado pela falta de posicionamento
- Não se prepara para as consequências das decisões tomadas
- A demora faz com que os outros acabem decidindo e você fica sem opção
- Perde autoridade perante o time

Você precisa se beneficiar de um choque de opiniões para evitar que as pessoas caiam na armadilha de começarem com a conclusão e, a seguir, buscar fatos que reforcem a unanimidade. Nessa mentoria você vai conhecer os 10 pontos fundamentais para melhorar as suas decisões.



Dentro do ambiente de agência ter um time engajado é o sonho de consumo de qualquer gerente geral. A espinha dorsal do engajamento é você entender que o princípio do engajamento não é olhar para o time, mas sim, primeiramente focar no indivíduo.



🕒 **Carga horária: 2 horas**

Sem engajamento



- Time desmotivado
- Falta de senso de urgência
- Equipe dividida
- Problemas interpessoais
- Colaborador só faz o dele e pronto

Há uma complexidade por trás da palavra engajamento. Normalmente o gerente geral não dimensiona. Isso se deve ao fato das métricas estarem relacionadas simplesmente a entrega de resultado. E quando isso não acontece? Qual a forma de resolver? E quando o time entra em crise? E se o GG se sentir perdido? Engajamento é praticamente uma ciência que precisa ser minuciosamente revelada aos gerentes gerais.

DELEG AÇÃO

Sem delegação simplesmente não há gestão. Quando um gerente não delega, é sinal que naquele Iceberg existem muitas coisas a serem melhoradas. Começando pelo próprio gestor.

🕒 Carga horária: 2 horas



A ilusão de controlar tudo



- Gerente sobrecarregado
- Time dependente e inseguro
- Complicações e perda de tempo em decisões simples
- Procrastinação em diversos processos
- Falta de proatividade gerada pelo próprio Gerente Geral

É comum associar ao outro a desculpa para não delegar. E se eu disser que a maior parte geradora da falta de delegação é você mesmo? Sim, suas limitações, crenças, falta de paciência, preguiça de ensinar, rótulo em relação ao colaborador, são apenas alguns pontos que você descobrirá na mentoria: A Senha da Delegação.

GESTÃO DE PROBLEMAS

Antes de ser um problema havia vários sinais. Gerir problemas é, antes de tudo, prever o que pode causa-los.

🕒 Carga horária: 6 horas



Apagando Incêndios

- Não consegue entregar resultado pois vive apagando incêndios
- Erra no que priorizar durante o dia
- Dificuldade em planejar estratégias de médio prazo
- Se torna refém dos problemas do time
- Sensação de incompetência e esgotamento




Gerenciar problemas é, antes de tudo, monitorar riscos e melhorar a prevenção. Nessa mentoria aprofundamos em todas as vertentes desde o nascimento até a resolução de um problema. Agir rapidamente, focar na solução, montar planos de emergência e várias outras atitudes foram apresentadas em 6 horas de muito conteúdo específico para os problemas enfrentados dentro de uma agência.



NPS -Do céu ao inferno em duas perguntas.

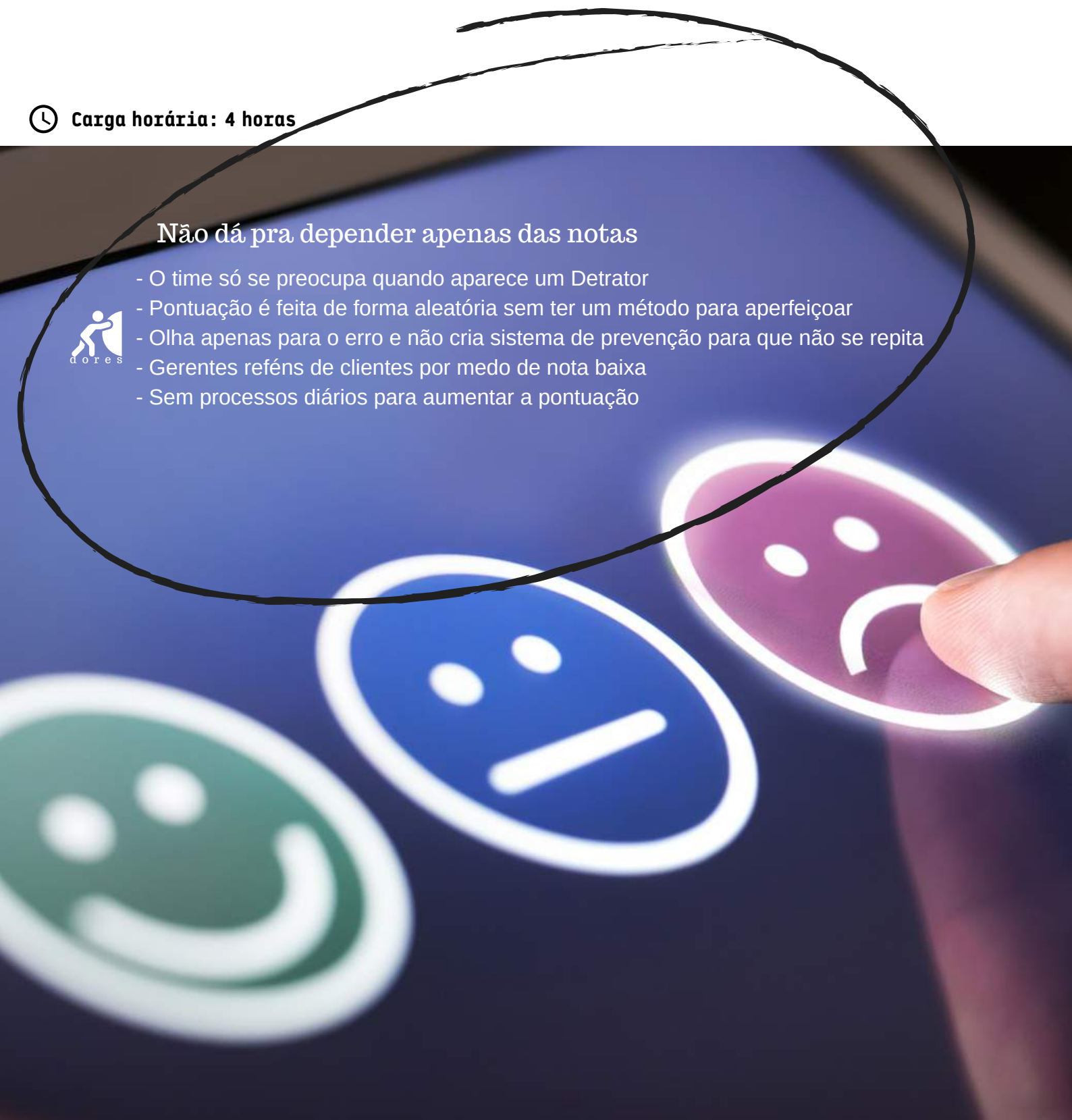
Cooperativas e bancos não utilizam o NPS da forma correta. Afinal, NPS não é apenas um sistema de mensuração. Essa metodologia vai muito além disso. Existem formas de você implementar um conceito de gestão baseado nos benefícios reais e não apenas olhando para a pontuação.

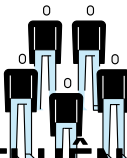
 **Carga horária: 4 horas**

Não dá pra depender apenas das notas



- O time só se preocupa quando aparece um Detrator
- Pontuação é feita de forma aleatória sem ter um método para aperfeiçoar
- Olha apenas para o erro e não cria sistema de prevenção para que não se repita
- Gerentes reféns de clientes por medo de nota baixa
- Sem processos diários para aumentar a pontuação



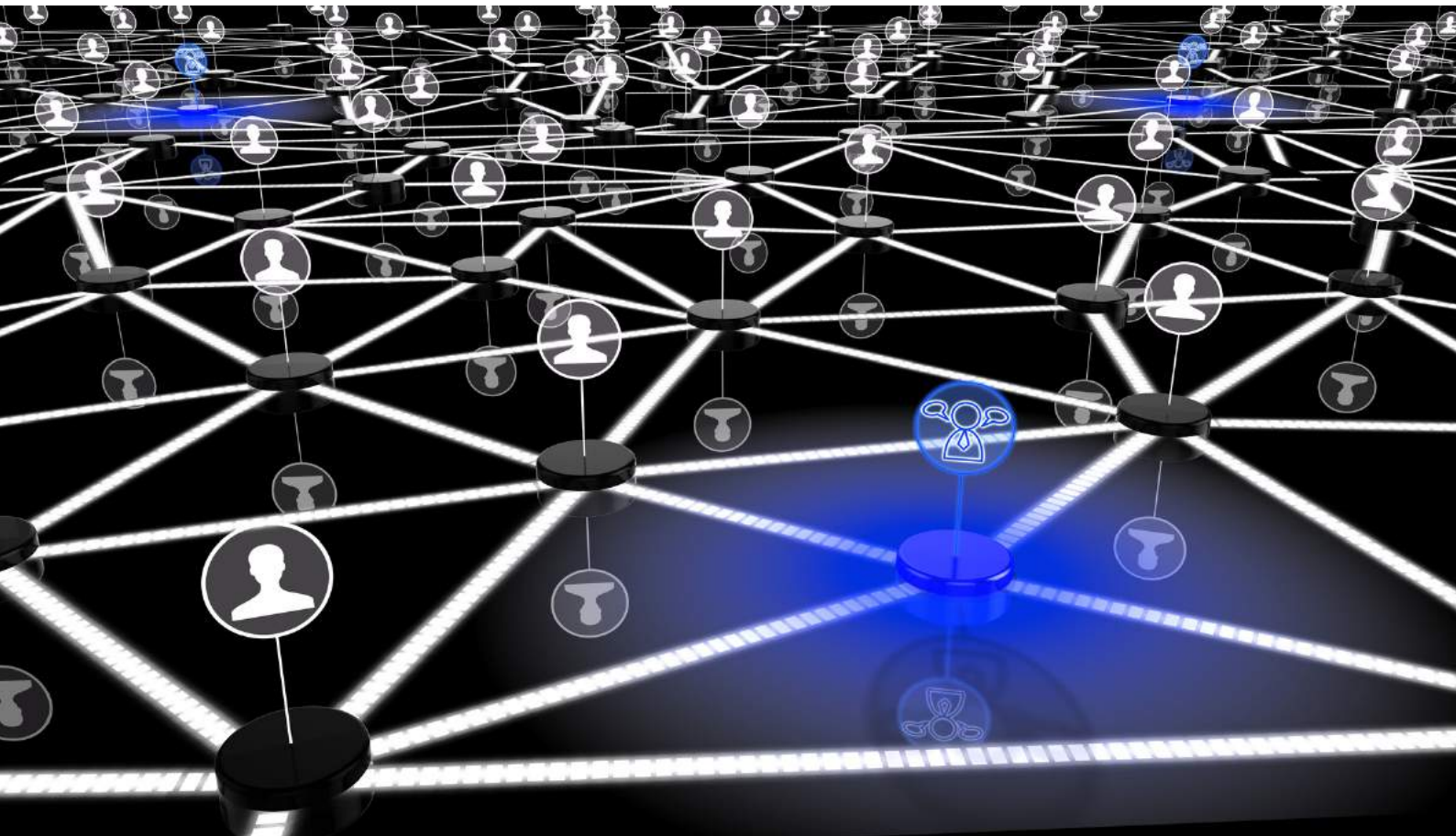


INFLUÊNCIA

O combustível de uma boa gestão é a capacidade de influência do seu líder. A cada 60 minutos no trabalho de um líder, 27 minutos são gastos tentando convencer as pessoas.

Se o GG não tem resultado, é porque não está influenciando o time da forma que deveria.

 **Carga horária: 4 horas**



Além de não influenciar você também perde a sua autoridade

- Se desgasta frequentemente em conflitos
- Desiste do colaborador após inúmeras conversas
- Insegurança para se posicionar com os mais experientes
- Toda vez que tenta mudar algo é sufocado pelo time que não compra a ideia
- Perde a paciência e tempo com erros recorrentes e conversas repetidas

Persuadir, influenciar, induzir é uma arte. É um mergulho no comportamento, em técnicas de inteligência emocional, mas acima de tudo, é entender de gente. Nessa mentoria você vai descobrir dezenas de caminhos para potencializar a sua capacidade de liderar e influenciar pessoas em busca de resultados.

GERAÇÕES

conflitantes

Atualmente podemos encontrar 4 gerações na mesma agência. Uma realidade que influencia profundamente no ambiente e nos resultados. Se essas gerações não dominarem as diferenças e valores, certamente o GG terá um problema sem fim para administrar.

🕒 Carga horária: 4 horas



O desafio vai muito além da idade

- Diferença no tempo de resposta de cada geração
- Forma de lidar com a hierarquia diferente
- Visão de competências necessárias diferentes
- Dificuldade de GG novos liderarem gerentes mais experientes
- Rotular as gerações mais novas
- Instabilidade emocional mais exposta de diferentes gerações
- Fator que motiva o engajamento é diferente de cada geração.

Entender as novas e antigas gerações, é um aprofundamento real no potencial do seu time. É impossível fazer uma boa gestão desconsiderando tantas diferenças. Não importa se você é um GG com 28 anos de idade, ou um GG com 28 anos de carreira.

Todos precisarão se entender para explorarem as qualidades e contornar a vulnerabilidade de cada geração.

SOFT Skills

Na prática dentro das agências

Como desenvolver as novas habilidades tão importantes nos dias atuais se não fomos educados nem treinados para isso?

Normalmente gestores são promovidos por resultados vindos das Hard Skills. Quando assumem cargos de liderança as habilidades que trouxeram eles até o cargo não serão suficientes para mover as pessoas. É nesse momento que entram as Soft Skills. Essas habilidades têm o foco em pessoas e soluções para tempos dinâmicos com uma velocidade jamais vista antes.

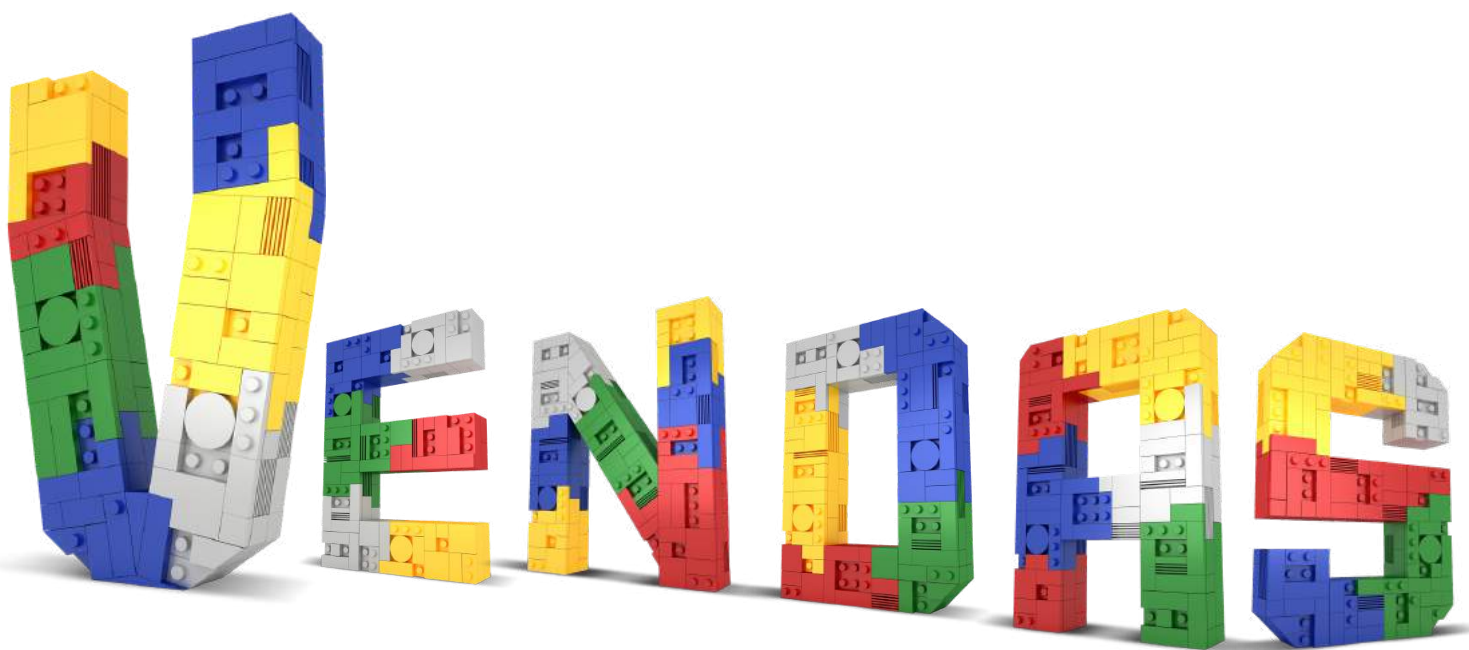
🕒 **Carga horária: 4 horas**

Na prática a implementação das Soft Skills no dia a dia da agência deve ser incentivada pelo líder. Não basta apenas saber que existe. É preciso criar ações e principalmente um ambiente seguro para que o time pense, crie, e execute coisas fora da caixa.

Quem não desenvolve Soft Skills

- Tendência de focar em "o que" e pouco no como fazer.
- Soluções repetidas e ineficientes
- Utilizar as mesmas desculpas como muleta
- Represar opiniões, sentimento e posição contrária.
- Baixa tolerância ao estresse e pressão
- Problema com a comunicação autoritária
- Eficiência fica ligada apenas a qualidade.





**QUANDO PERGUNTO PARA A MINHA AUDIÊNCIA DE
COOPERATIVAS E BANCOS: QUEM TE ENSINOU A VENDER?**

95% RESPONDE:

NINGUÉM

**ALO QUE
VENDE**

VENDA
CRONOMETRADA



SUPER GERENTES
VENDAS BANCÁRIAS
MÉTODO XANDO NATSUME

Vendas é processo! A maior dificuldade para quem vende na agência é que ele não aprende um processo de vendas específico para o dia a dia na realidade das agências. Quando pergunto aos bancários: quem te ensinou a vender no banco? 95% responde: ninguém. Saber vender é a habilidade que mais acelera a carreira no segmento financeiro. Também é o principal fator das demissões.

3 cursos



Carga horária: 6 horas

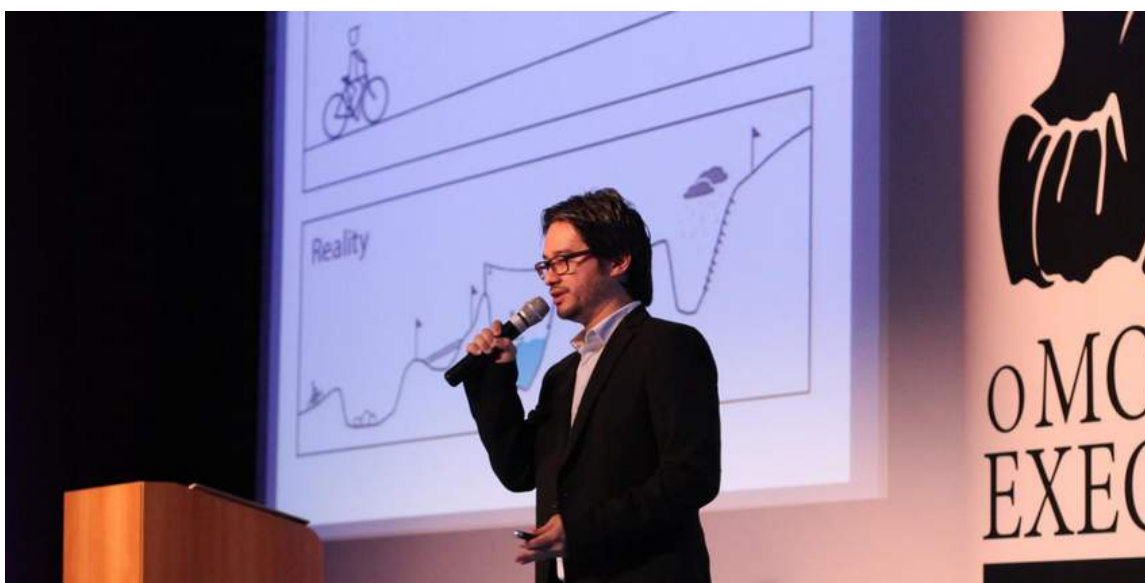
Quando falta um processo de vendas

- Dificuldade em ter metas previsíveis
- Não tem plano de emergência para metas de última hora
- Conciliar e priorizar meta pessoal, da agência, do GG e do Regional
- Entrega acima do esperado num mês e no outro não entrega 100%
- Não consegue nem falar com as pessoas ao telefone.
- Dificuldade com o fechamento de negócios que estavam praticamente certos.
- Não tem uma forma clara de prospectar. Faz tudo no improviso.



Os cursos são complementares. Não são truques ou frases prontas para vender um determinado produto. Você se prepara para entender e aplicar o processo de vendas num todo. Assim, consegue explorar o conteúdo de acordo com a sua realidade.

Xando Natsume



Um dos maiores especialistas em liderança e vendas para o segmento financeiro. Atende gerentes de bancos e cooperativas desde 2013. Atualmente está à frente do maior programa de mentoria do Brasil para gerentes gerais de bancos e cooperativas.

Com o seu time de mentores especialistas com quase 30 anos de carreira em instituições financeiras, atende diariamente dezenas de gerentes, mapeando a realidade dos bancos e cooperativas, tendo alunos em todos os estados do país.

Já palestrou para os principais bancos, mentor de gerentes regionais, e diretores de cooperativas. Palestrante Oficial do Treinamento O Monge e O Executivo no Brasil.