

Um(a) cliente está
frustrado(a)
pela demora no
atendimento.

**Quais medidas
posso tomar
diante dessa
situação?**

DICA: Centralidade no cliente

Recebi um
feedback
negativo de
um(a) cliente.
O que fazer?

DICA: Centralidade no cliente

Preciso conhecer
as necessidades
do meu público-alvo
para desenvolver
uma nova solução.

**Como posso levantar
essas informações?**

DICA: Centralidade no cliente

Um(a) cliente
utilizou as redes
sociais para expor
uma situação de
mau atendimento.

**Como posso contribuir
para que esse(a)
cliente tenha o retorno
esperado?**

DICA: Centralidade no cliente

A minha área disponibiliza um canal para atendimento digital aos clientes, mas eles preferem fazer contato via telefone.

Como posso incentivar o uso do canal digital?

DICA: Centralidade no cliente

Preciso entender
quais são as etapas
da jornada de
atendimento dos
meus clientes.
O que devo fazer?

DICA: Centralidade no cliente

Vou planejar um
grande projeto,
mas não conheço
o histórico das
últimas edições.

**Como descobrir
o que deu certo
ou não?**

DICA: Centralidade no cliente

Identifiquei a
necessidade de
tornar um canal de
atendimento mais
inclusivo.

**Como identificar as
necessidades do
público-alvo e
solucioná-las?**

DICA: Centralidade no cliente

Quais dados podem
ser utilizados
para entender o
**grau de satisfação
dos usuários**
em relação aos
serviços prestados
pelo Grupo Marista?

DICA: Centralidade no cliente

**Cite um problema
levantado por
um(a) cliente** e que
tenha sido
solucionado
recentemente.

DICA: Centralidade no cliente

Cite as principais
necessidades e
expectativas dos
seus clientes.

DICA: Centralidade no cliente

Quais ações podem
ser feitas para
**colocar os clientes
no centro de
uma entrega?**

DICA: Centralidade no cliente

Como posso
contribuir para
que **fornecedores,
parceiros e
demais áreas**
também
considerem os
clientes no centro
de suas decisões?

DICA: Centralidade no cliente

Recebi produtos com defeito do fornecedor, mas o prazo para concluir essa entrega está acabando.

Quais medidas podem ser tomadas?

DICA: Centralidade no cliente

Um(a) colega está com dificuldade em concluir uma atividade. Eu tenho conhecimento sobre essa demanda, mas a minha agenda está repleta de compromissos.

O que fazer?

DICA: Agilidade

Vou contribuir
com um projeto
que não está
conectado às
minhas atividades
diretas e preciso
ampliar o repertório
para contribuir
com novas ideias.

**Como posso
fazer isso?**

DICA: Agilidade

Descobri que outra área está atuando no mesmo projeto que a minha equipe, mas cada time teve suas próprias ideias sobre como desenvolvê-lo.

O que fazer?

DICA: Agilidade

Um fornecedor precisa que a área tome uma decisão importante sobre uma compra, mas a minha gestão está de férias.

**Como conduzir
essa situação?**

DICA: Agilidade

O fluxo de outra
área está atrasando
as entregas da
minha equipe.
**Como resolver
essa situação?**

DICA: Agilidade

Uma das minhas
metas é rever
as etapas de um
processo interno,
buscando simplificá-lo.

**Quais metodologias
podem me ajudar?**

DICA: Agilidade

Preciso saber como
as entregas de um
projeto estão
agregando valor
ao público-alvo,
mas há várias áreas
trabalhando juntas.

**Quais ferramentas
podem me ajudar?**

DICA: Agilidade

É necessário substituir o fornecedor de um sistema, mas a troca precisa ser ágil para minimizar o impacto aos usuários.

Quais medidas podem ajudar?

DICA: Agilidade

Um canal de atendimento está fora do ar e preciso pensar em formas de minimizar o impacto aos clientes.

Quais ações podem ajudar?

DICA: Agilidade

Cite um desafio
recente que foi
solucionado com
o uso de
metodologias ágeis.

DICA: Agilidade

Cite uma
metodologia ágil
e como ela pode
ser aplicada
no dia a dia.

DICA: Agilidade

Cite uma iniciativa
realizada em conjunto
entre duas ou mais
Frentes de Missão.

**Estou criando
um novo serviço.**

Devo implantá-lo
somente depois
que estiver
totalmente pronto ou
posso lançar
uma versão beta?

DICA: Agilidade

A reclamação do(a)
cliente sobre
um produto
que estamos
desenvolvendo
não estava no
escopo inicial.

E agora?

DICA: Agilidade

O que é
mais importante:
seguir um
planejamento inicial
ou se adaptar
e garantir o valor
agregado ao cliente?

DICA: Agilidade

Devo **alinhar as expectativas** sobre resultados com o(a) cliente ou é melhor eu **definir e controlar as entregas?**

DICA: Agilidade

Diante de uma
sobrecarga de
trabalho, sempre
faço hora extra e
depois compenso.
Essa é uma prática
comum da
minha área.

Devemos mudar?

DICA: Agilidade

Preciso garantir um
bom design no
desenvolvimento
de um produto ou
**o que vale
é o conteúdo?**

DICA: Agilidade

Na última semana,
houve um conflito
entre os colaboradores
da minha área.

**Qual cerimônia ágil
seria útil para ajudar
a solucionar isso?**

Em que momento a
minha equipe deve
**fazer uma pausa
para analisar as
nossas entregas**
e ver o que foi bom
ou precisa melhorar?

DICA: Agilidade

A Instituição
implantou um novo
software, mas estou
encontrando
dificuldade
para adotá-lo
no dia a dia.

O que fazer?

DICA: Transformação digital

Percebi que a
minha equipe não
explora novas
soluções digitais
para as nossas
entregas.

**Como posso
ajudar a fomentar
essa cultura?**

DICA: Transformação digital

Novas práticas
e soluções do mercado
estão revolucionando
projetos semelhantes
aos meus.

**Quais ações
ajudarão a trazer essas
ferramentas para
a minha realidade?**

DICA: Transformação digital

Como posso **aproveitar**
as ferramentas
on-line para estar
próximo da minha
equipe durante o
home office?

DICA: Transformação digital

Um concorrente
está se destacando
pelo uso de
tecnologias inovadoras.

**Como avaliar se
essas ferramentas
se aplicam à nossa
realidade?**

DICA: Transformação digital

Cite um desafio
recente que
foi solucionado
com o uso de
ferramentas digitais.

DICA: Transformação digital

Cite uma
nova tecnologia
que facilitou as
suas entregas.

DICA: Transformação digital

Cite um exemplo
de como o **uso
de dados** te ajudou
a tomar uma
decisão importante.

DICA: Transformação digital

Como posso **usar
a tecnologia** para
aumentar a minha
produtividade?

DICA: Transformação digital

Quais **novas tecnologias do mercado** podem ajudar a alavancar nossos produtos e processos?

DICA: Transformação digital

A minha equipe quer
incentivar o uso de dados
para tomarmos decisões
mais assertivas.

**O que fazer para
fomentar essa cultura?**

DICA: Transformação digital

Como posso considerar a
experiência do usuário
para melhorar os sistemas
do Grupo Marista?

DICA: Transformação digital

Na minha área, quais
são as oportunidades
para evoluir
**em processos e
tecnologias de segurança?**

DICA: Transformação digital

Quais comportamentos
esperamos que sejam
influenciados pela
transformação digital?

DICA: Transformação digital