

ENDRIGO D'AGOSTINI CONTE
MAX DALMAGRO
OSCAR ROBSON OLIVEIRA DA SILVA

Oito passos para implantação de um CRM

Porto Alegre, Rio Grande do Sul, Brasil

1 de novembro de 2012

ENDRIGO D'AGOSTINI CONTE
MAX DALMAGRO
OSCAR ROBSON OLIVEIRA DA SILVA

Oito passos para implantação de um CRM

Trabalho final para a cadeira de Gestão da
Mudança da Faculdade de Administração,
Contabilidade e Economia.

Professora: Neusa Maria Francisco Mendel

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RIO GRANDE DO SUL

Porto Alegre, Rio Grande do Sul, Brasil

1 de novembro de 2012

Lista de Figuras

Lista de Tabelas

Lista de Siglas

PUCRS - Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul

Sumário

1	Introdução	6
2	Sobre a Empresa	7
3	Processo Atual (Antes da Mudança)	8
4	Os Oito Passos	9
4.1	Crie um senso de urgência	9
4.2	Crie a aliança administrativa	9
4.3	Desenvolver uma visão de mudança	9
4.4	Comunicar a visão da mudança	9
4.5	Investir de <i>empowerment</i> os funcionários para ações abrangentes	9
4.6	Gerar vitórias de curto prazo	9
4.7	Consolidar ganhos e produzir mais mudanças	9
4.8	Estabelecer ancoragem da mudança na cultura organizacional	9
5	O Processo Proposto	10
6	Empresa Após a Mudança	11
	Referências	12

1 Introdução

Introdução

2 Sobre a Empresa

3 Processo Atual (Antes da Mudança)

4 *Os Oito Passos*

Este capítulo apresenta os oito passos definidos por Kotter para a condução de uma mudança.

- 4.1 Crie um senso de urgência
- 4.2 Crie a aliança administrativa
- 4.3 Desenvolver uma visão de mudança
- 4.4 Comunicar a visão da mudança
- 4.5 Investir de *empowerment* os funcionários para ações abrangentes
- 4.6 Gerar vitórias de curto prazo
- 4.7 Consolidar ganhos e produzir mais mudanças
- 4.8 Estabelecer ancoragem da mudança na cultura organizacional

5 O Processo Proposto

6 Empresa Após a Mudança

Referências