

VALOR PESSOAL



Formação de Consultores Internos

Objetivo



Promover o desenvolvimento de métodos e técnicas para uma comunicação clara, objetiva e segura.

Nosso Treinamento

Forma

Apresentador

Conteúdo

+ prática & feedback!



Por que se preparar?

- Ser bem sucedido
- Ganhar confiança
- Demonstrar profissionalismo

Como se preparar?

- Objetivo/público
- Apresentação lógica
- Treino



Assuntos



➔ **Iniciando nosso trabalho**

**Recursos Visuais
Prática e Feedback**

Esquema Lógico da Apresentação

Introdução

Capta o interesse

Define os objetivos

Desenvolvimento

Apresenta os argumentos

Conclusão

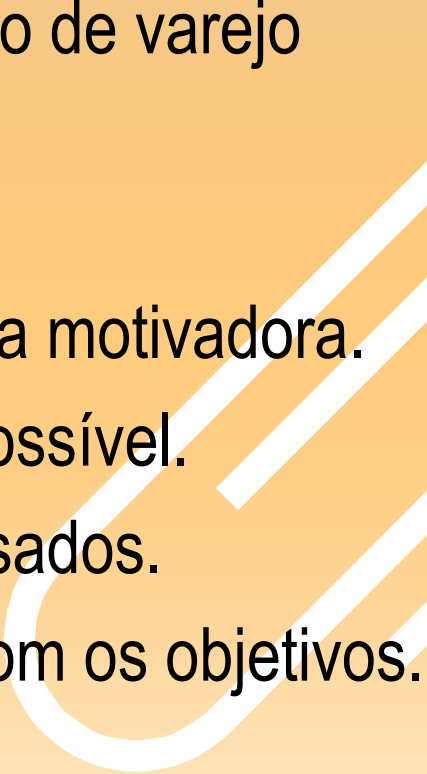
Resume e faz
fechamento das ideias

Quatro fatores críticos para o sucesso



1. Ter objetivos claros e um planejamento para o treinamento.
2. Conheça seu público.
3. Conheça as diretrizes relevantes para o instrutores.
4. Lembre-se de preparar-se com antecedência.

Certifique-se de seguir as orientações abaixo em sua preparação pessoal.

- Alinhar os objetivos com o parceiro de varejo e o representante do Field Force.
 - Conhecer o público-alvo.
 - Convidar os participantes de forma motivadora.
 - Visite o local do treinamento se possível.
 - Separe os dispositivos a serem usados.
 - Prepare os materiais de acordo com os objetivos.
 - PRATIQUE o treinamento.
 - Tenha um plano de backup (“plano B”).
- 

Exercício

Entreviste ao menos **dois colegas** sobre **como eles se preparam para os seus treinamentos / apresentações**. As seguintes questões devem ser feitas:



1. Como o colega se prepara para o treinamento?
2. Quais elementos específicos ou passos o colega inclui em sua preparação?
3. Como o colega usa o planejamento do treinamento e o plano de aula?
4. Quais são as “melhores práticas” ou dicas que você aprendeu com seu colega?

Continuação

Os instrutores deverão utilizar as seguintes habilidades:

- Habilidades para **questionar**
- Habilidades para **resumir**
- Habilidades para **apresentar**
- Habilidades para **demonstrar**
- Habilidades para **relatar**
- Habilidades para **conduzir**



Processo de comunicação

*Direto ao ponto, sem enrolação
e sem palavras que ninguém
compreende.*

O quê

Quando

Como

Para
quem

Por quê

Conse-
quência

Processo de comunicação na prática



Processo de comunicação na prática - resposta

Sob protestos, o Google faz valer a partir de **hoje** sua nova "política de **privacidade**". O assunto é candente, já **que** o Google é possivelmente a empresa que mais coleta **QUANDO** e processa **O QUE** **no mundo**, além de estar em primeiro **PORQUE** audiência na internet **ONDE** nos EUA e em muitos outros países **COMO** seu amplo conjunto **de serviços**. A **empresa decidiu reunir** sob uma **política** cerca de 60 produtos diferentes. Na prática, vai fazer o que nem o governo federal norte-americano conseguiu: **criar um identificador único** para cada usuário, **com o máximo de informações pessoais que puder coletar.** **CONSEQUENCIA**

Contando História – Story Telling



O elemento da intenção

Situation (Situação)	Setting (Ambientação)	Solution (Solução)
Por que você está contando a história?	Quais detalhes você está incluindo para torná-la memorável?	Qual é o ponto que deve ser lembrado?
Decida: <ul style="list-style-type: none">▪ Descrição de um problema, mistério ou obstáculo?▪ Afirmção de informação?	Decida: <ul style="list-style-type: none">▪ Como são as coisas? Personagens? Emoções envolvidas? Ações?	Decida: <ul style="list-style-type: none">▪ Como era o problema, mistério ou obstáculo envolvido?▪ Como a compreensão foi obtida?
Dicas: <ul style="list-style-type: none">▪ Pense sobre a razão pela qual é necessária uma história para esta parte do treinamento e sobre o resultado final desejado.	Dicas: <ul style="list-style-type: none">▪ Torne a situação relevante para a maior parte do público ou será improvável que ele saiba que essa situação vai além dos eventos cotidianos.	Dicas: <ul style="list-style-type: none">▪ Tenha em mente um claro resumo ou final. É uma boa ideia fazer uma anotação da última parte da história para si mesmo

Prática 1 - Lista de Verificação de Feedback

1. O ponto principal da história estava evidente?
2. Ela manteve seu interesse?
3. A metáfora ou analogia o ajudou a entender a história?
4. A história seria uma boa adição a uma sessão de treinamento?
5. O que você acrescentaria ou modificaria?

Storyboard

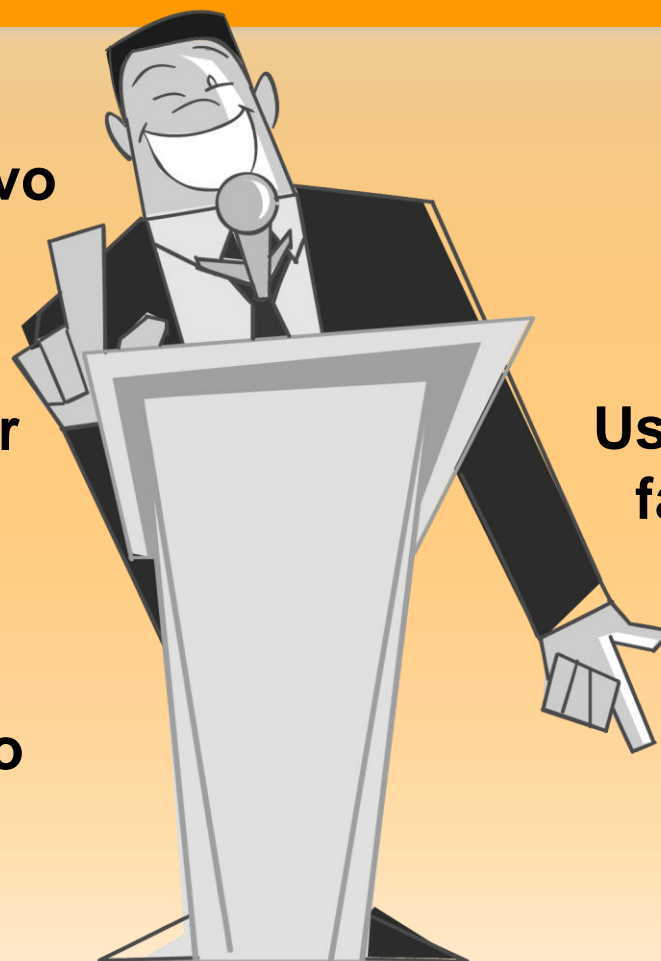
Título	Histórico	Objetivo			
Seção 1	Tópico	Tópico	Tópico	Tópico	Tópico
Seção 2	Tópico	Tópico	Tópico	Tópico	Tópico
Seção 3	Tópico	Tópico	Tópico	Tópico	Tópico
Resumo	Plano de Ação				

Habilidades do Apresentador

1 Apresentar o objetivo e a importância

2 Escutar e responder com empatia

3 Incentivar a participação/diálogo



Verificar a compreensão **4**

Usar exemplos e fazer analogias **5**

Gerenciar o tempo **6**

Fale com a plateia, e não para a plateia

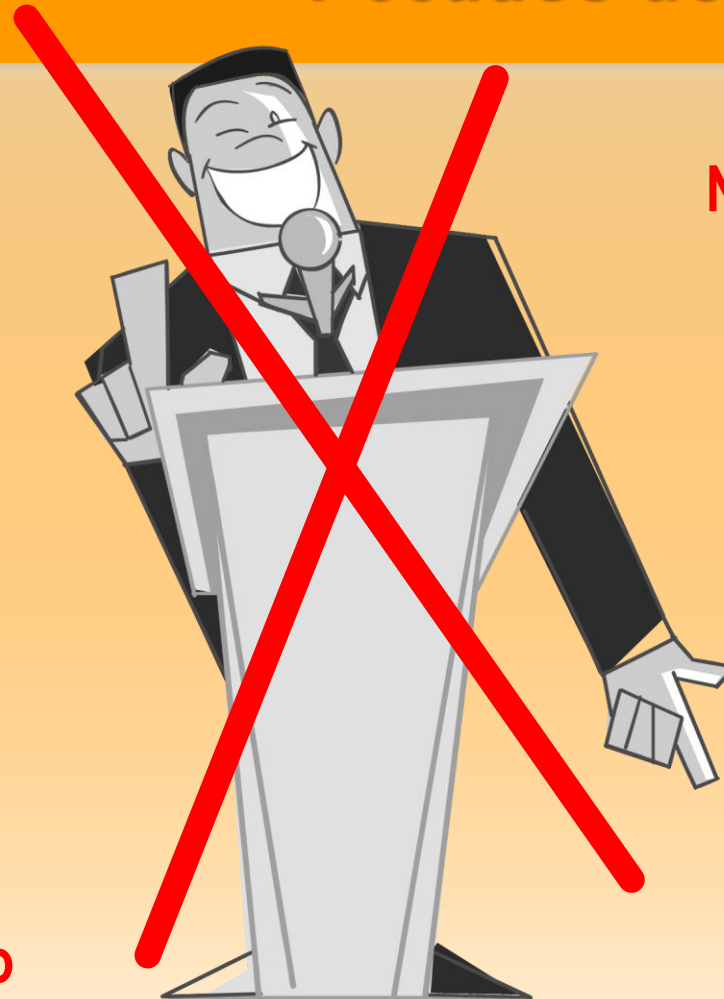
Pecados do Apresentador

**Mostrar-se
despreparado**

**Não cobrir
os objetivos**

**Não admitir
erros**

**Bancar o
“sabe-tudo”**

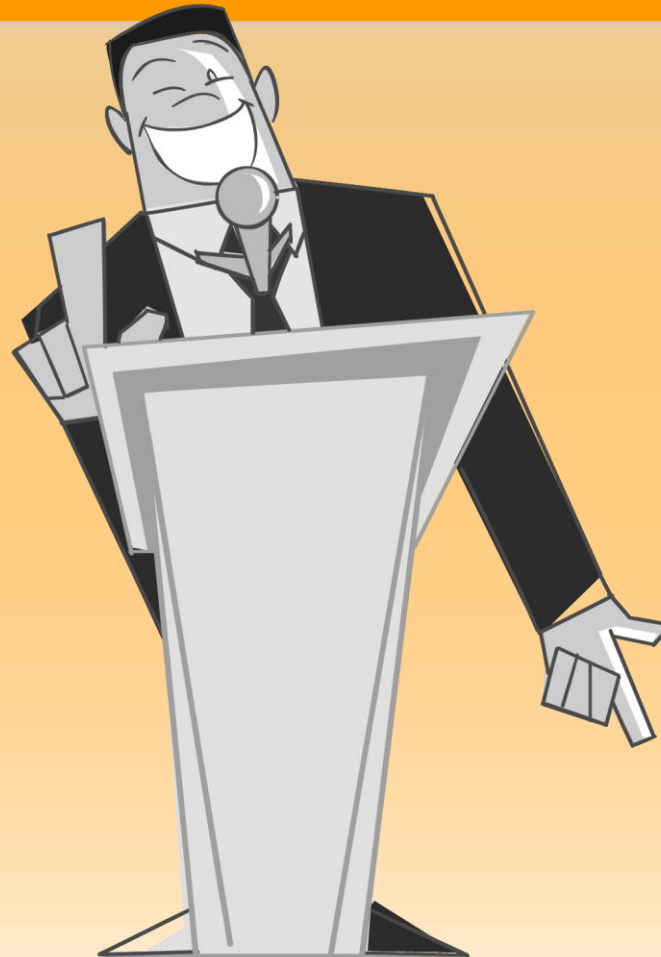


**Não respeitar
horários**

**Usar os recursos
audiovisuais
incorretamente**

**Usar linguagem
inapropriada/
erros de linguagem**

Postura do Apresentador



✓ **Vícios de linguagem**

✓ **Expressão corporal**

✓ **Contato visual**

✓ **Voz confiante**

✓ **Evite tiques**

✓ **Movimentação adequada**

✓ **Sorria!**

Assuntos



Iniciando nosso trabalho

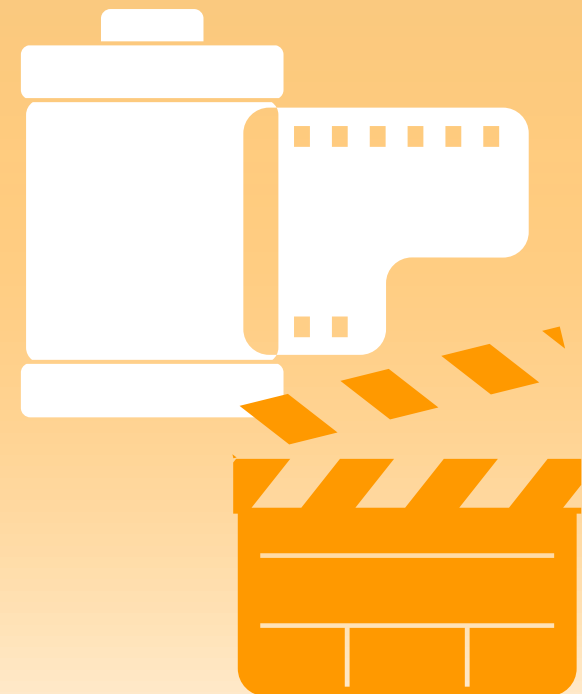
➔ Recursos Visuais

Prática e Feedback

Preparando os Recursos Visuais

Utilizamos os recursos visuais com as seguintes finalidades:

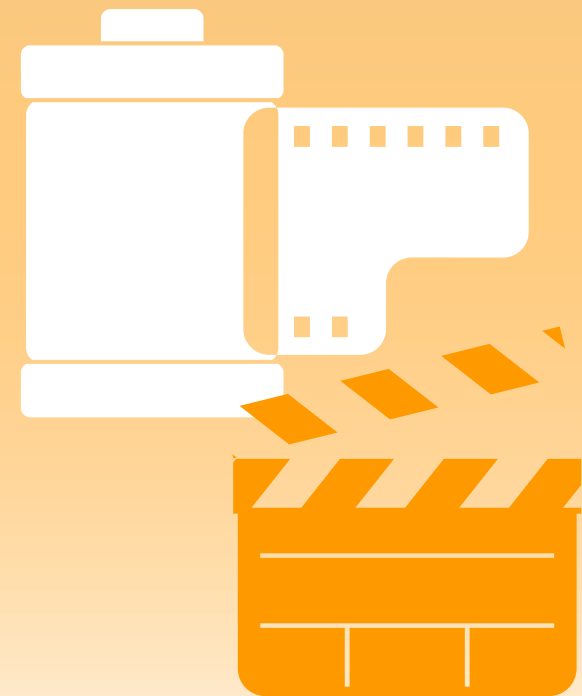
- destacar pontos-chave do conteúdo da sua apresentação;
- sintetizar informações relevantes para os participantes;
- complementar informações, enriquecendo o seu conteúdo;
- favorecer interação com a plateia, servindo de guia e apoio de ambos



Preparando os Recursos Visuais

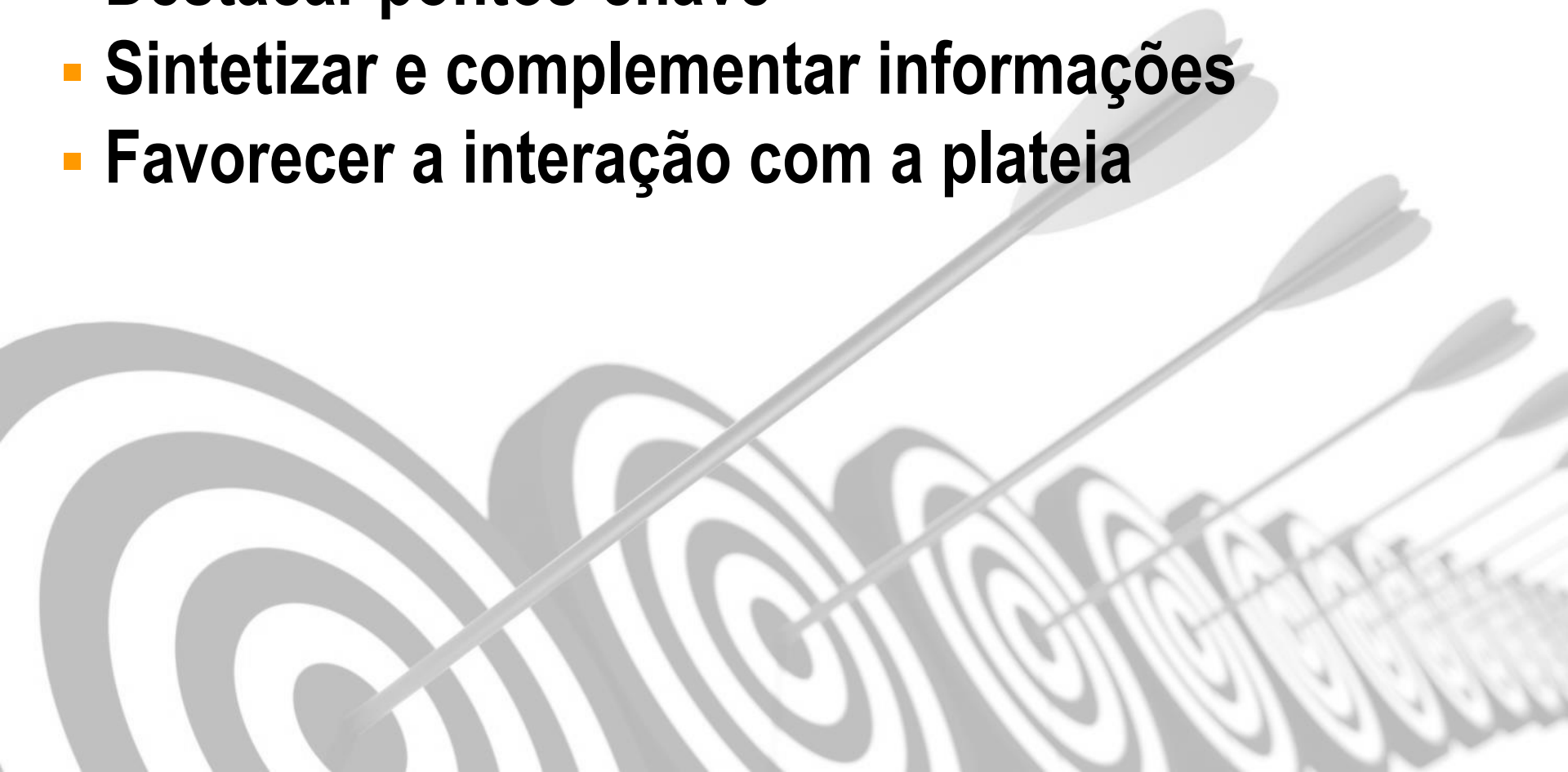
Finalidades:

- destacar pontos-chave do conteúdo;
- sintetizar informações relevantes;
- complementar informações para enriquecer;
- favorecer interação com a plateia.



Objetivos dos Recursos Visuais

- Destacar pontos-chave
- Sintetizar e complementar informações
- Favorecer a interação com a plateia



Recursos Visuais?

Sales Indicators Matrix

	P11		P12		P13		P1		Variação % P11 x P13	
	Londrina	Maringa	Londrina	Maringa	Londrina	Maringa	Londrina	Maringa	Londrina	Maringa
Quant. Rotas	20	15	20	15	20	15	20	15	0	0
Visita dia	13	14	13	14	13	14	13	14	0	0
Produtividade %	80,3	78	79,6	85,3	75,1	80	NÃO TEM	NÃO TEM	-6,5%	2,6%
WRA	3,2	2,3	2,9	2,1	3	2,1	2,7	2	-6,3%	-8,7%
Faturamento R\$ (mil)	256	182	231	171	242	171	213	162	-5,1%	-6,0%
Troca	1,4%	3,0%	1,0%	1,9%	0,9%	1,4%	1,2%	1,4%	-0,5%	-1,6%
Drop size (c/ venda)	60	55	55	47	61	50	99	46	1,7%	-9,1%
Total Bolsas (unids)	562	376	451	343	470	334	408	291	-16,4%	-11,2
Mix BG	70%	72%	85%	76%	84%	78%	85%	80%	14 PP	6 PP
Mix BP	26%	22%	10%	18%	10%	14%	9%	12%	-16 PP	-8 PP
Mix BF	4%	6%	5%	7%	6%	8%	6%	8%	2 PP	2 PP
Total de clientes	2.237	1.816	2.245	1.834	2.256	1.835	2258	1834	0,8%	1%

Sales Indicators Matrix

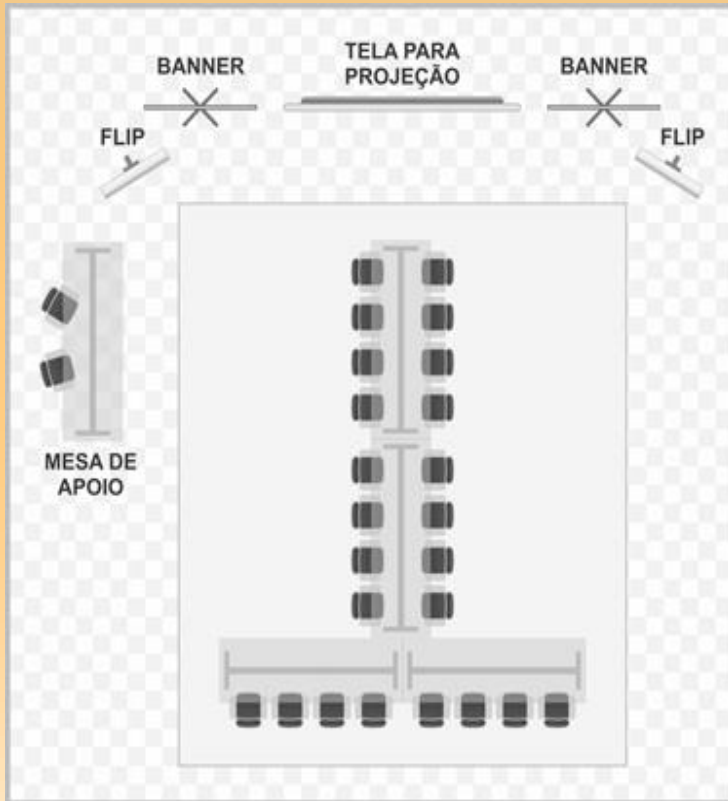
	P11		P12		P13		P1		Variação % P11 x P13	
	Araçatuba	Piracicaba	Araçatuba	Piracicaba	Araçatuba	Piracicaba	Araçatuba	Piracicaba	Araçatuba	Piracicaba
Quant. Rotas	16	12	16	12	16	12	16	12	0	0
Visita dia	14	15	14	15	14	15	14	15	0	0
Produtividade %	69,8	80,2	74,5	79,5	69,4	72,2	NÃO TEM	NÃO TEM	-1%	-9,9%
WRA (mil)	3,3	3,7	2,7	3,3	2,7	2,9	2,6	3,2	-18,2%	-21,6%
Faturamento R\$ (mil)	212	179	174	161	170	143	168	152	-19,8%	-20,1%
Troca	2,9%	1,4%	1,0%	1,7%	1,4%	3,0%	1,9%	2,7%	-1,5 PP	1,6 PP
Drop size (c/ venda)	68	61	52	56	55	55	53	75	-19,1%	-9,8%
Total Bolsas (unids)	436	358	362	321	341	280	337	292	-21,8%	-21,8%
Mix BG	78%	73%	77%	74%	82%	77%	82%	79%	4 PP	4 PP
Mix BP	18%	19%	19%	18%	13%	14%	12%	12%	-5 PP	-5 PP
Mix BF	4%	8%	4%	8%	5%	9%	6%	9%	1 PP	1 PP
Total de clientes	1.787	1.421	1.782	1.422	1.782	1.422	1762	1412	0,3%	0,1%

Construção de Slides

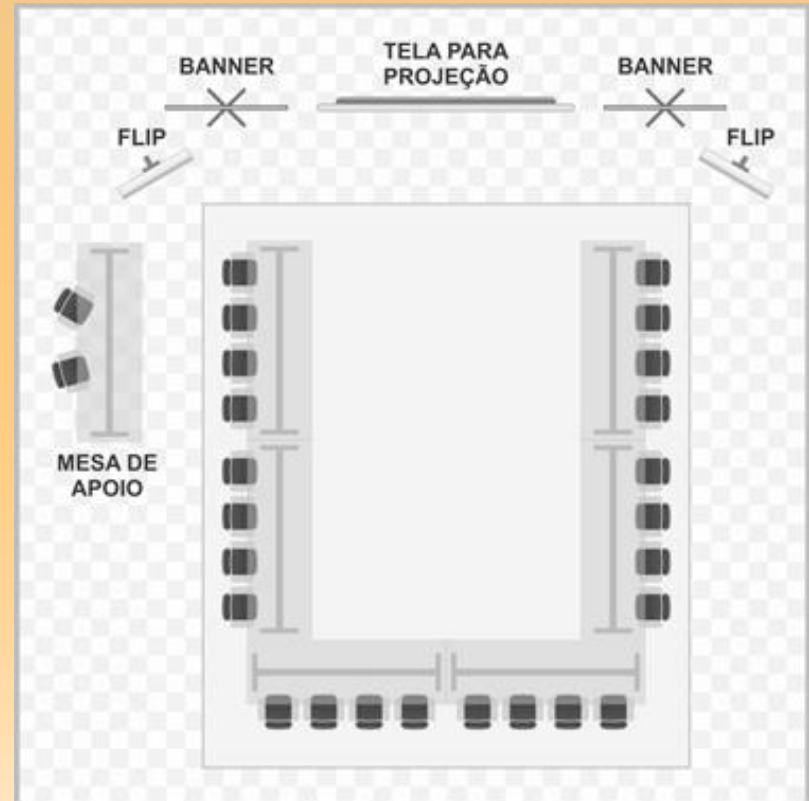
- **Faça das telas um roteiro, não uma cola**
- **Aplique o modelo adequado ao seu público e objetivo**
- **Mantenha a simplicidade no estilo de seu texto**
- **Faça uma rigorosa revisão gramatical e ortográfica**

**MENOS
É MAIS!**

Organização da Sala

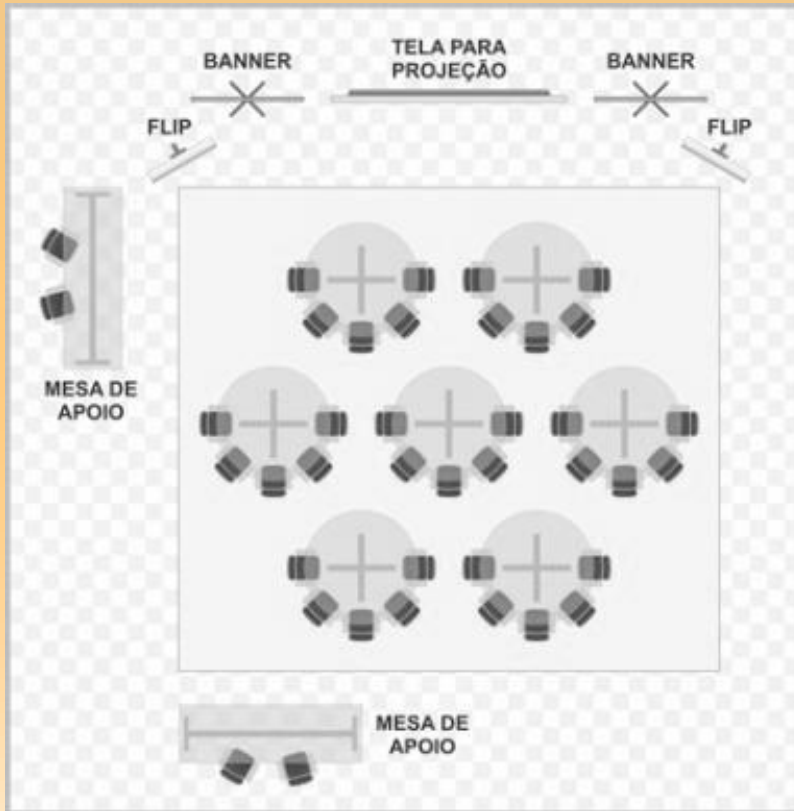


Formato "T"

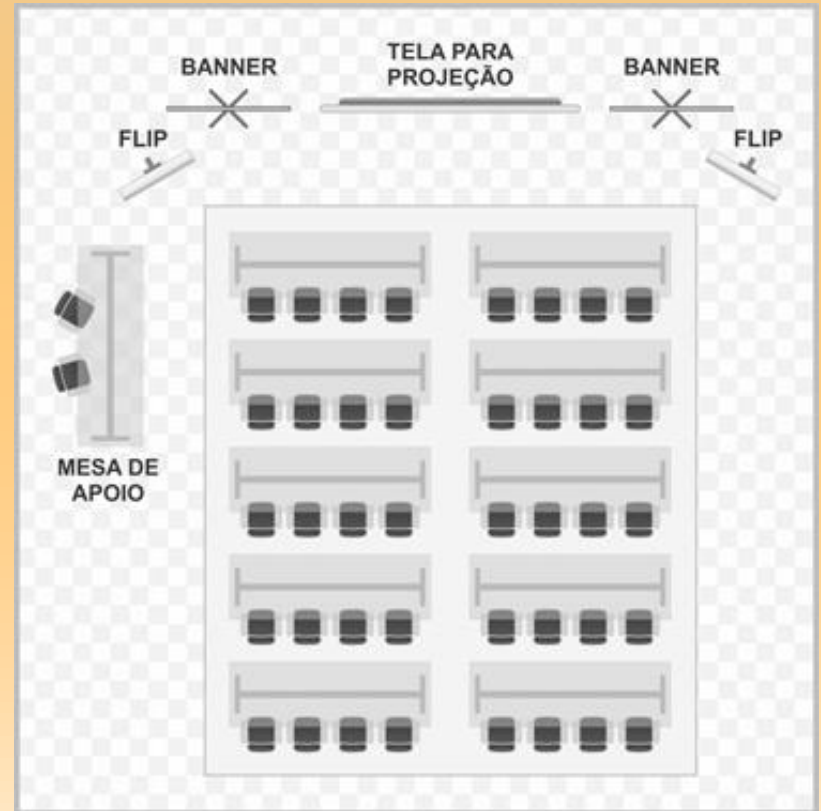


Formato "U"

Organização da Sala



Formato Mesas Redondas



Formato Escolar

Dicas e sugestões para uso do PowerPoint

Atalho	O que faz
F5	Inicia a apresentação dos slides do começo (primeira página)
Shift + F5	Inicia a apresentação de slides a partir do slide selecionado. (por exemplo, você interrompeu a apresentação de slides e gostaria de continuar de onde parou)
<Número> + [Enter]	Pressione o número do slide e Enter. Isso levará você diretamente ao slide se você estiver no modo de apresentação de slide. Se gostaria de mostrar um slide específico rapidamente, isso evita que você de rolar os slides para cima e para baixo
Shift + B	Alternar entre a tela escura e a apresentação de slides
Shift + W	Alternar entre a tela clara e a apresentação de slides
Shift + F10	Exibe o menu de atalhos na tela, para que se use as setas para selecionar um item
F1	Mostra uma visão geral de todos os atalhos em uma tela pop-up

Eficácia da apresentação: ANTES



Informar

- Data, horário, local
- Objetivo



Verificar

- Sala
- Equipamentos
- Material
- Sua aparência pessoal



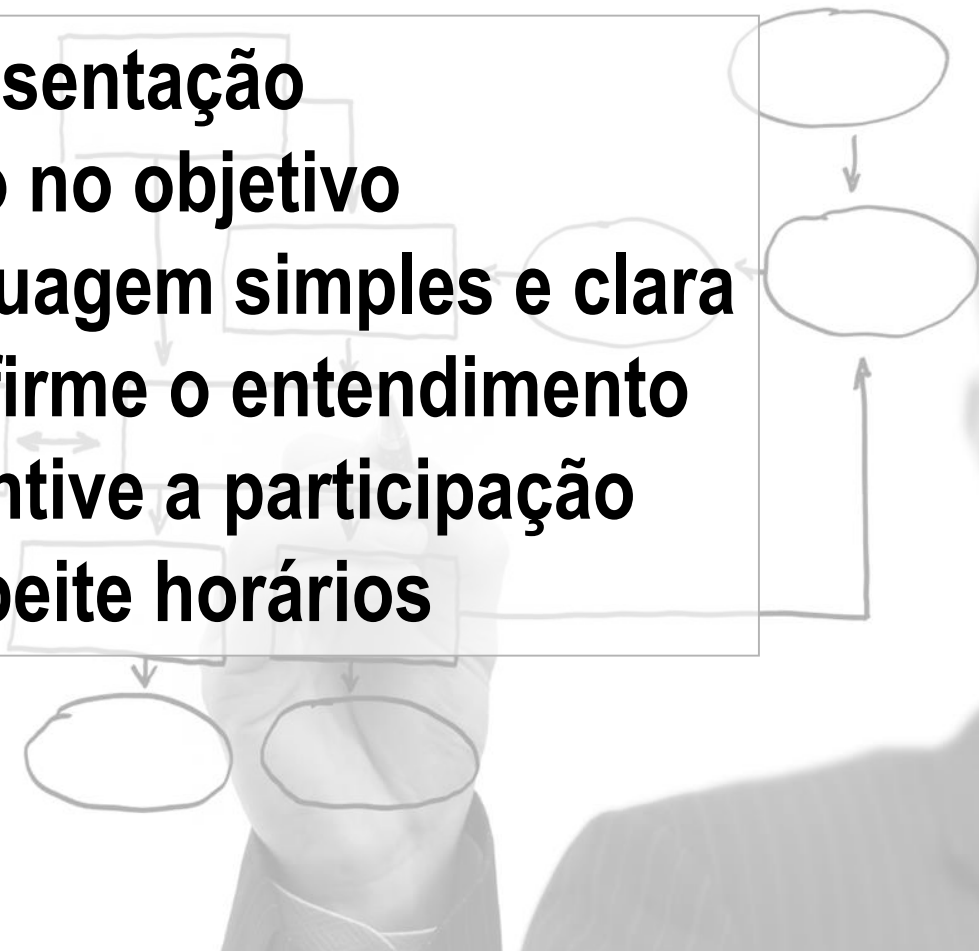
Preparar

- Plano de apresentação

...ANTES: Plano de Apresentação

Objetivo	Conteúdo	Recursos	Tempo
Introdução	Apresentação do programa e objetivo	Exposição Slides	10'

Eficácia da Apresentação: DURANTE

- **Apresentação**
 - **Foco no objetivo**
 - **Linguagem simples e clara**
 - **Confirme o entendimento**
 - **Incentive a participação**
 - **Respeite horários**
- 

Eficácia da Apresentação: APÓS

- Avalie os resultados
- Faça o acompanhamento



Controle sua Ansiedade!

1. Fazer um exercício de relaxamento
2. Organizar o pensamento
3. Visualizar a apresentação
4. Praticar a exposição



Assuntos



Iniciando nosso trabalho
Recursos Visuais

➔ Prática e Feedback

Plano de Ação



- Identificar as oportunidades
 - Determinar o tempo para conquistar os objetivos propostos
 - Planejar estratégias facilitadoras
 - Avaliar os resultados



Muito obrigado!

Formação de Consultores Internos