

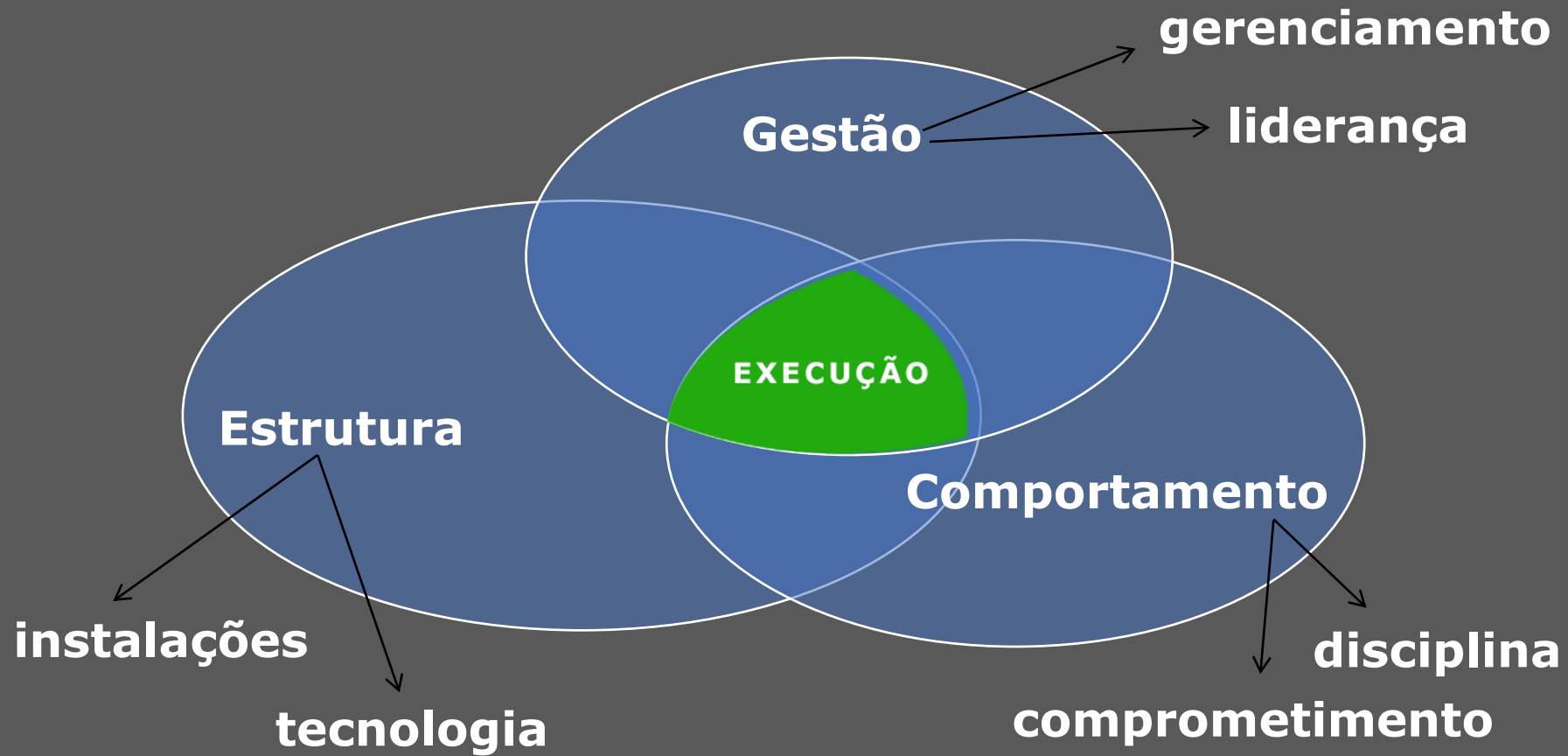
DESAFIO DA EXCELÊNCIA

TEMAS ATUAIS

- Gestão
- Liderança
- Excelência

EXCELÊNCIA

INGREDIENTES



COMPROMETIMENTO & EXCELÊNCIA

LIDERANÇA & EXCELÊNCIA

LIDERANÇA

- Definição:

É o processo de conduzir as ações e influenciar o comportamento e a mentalidade de outras pessoas.

COMPROMETIMENTO X RESULTADO

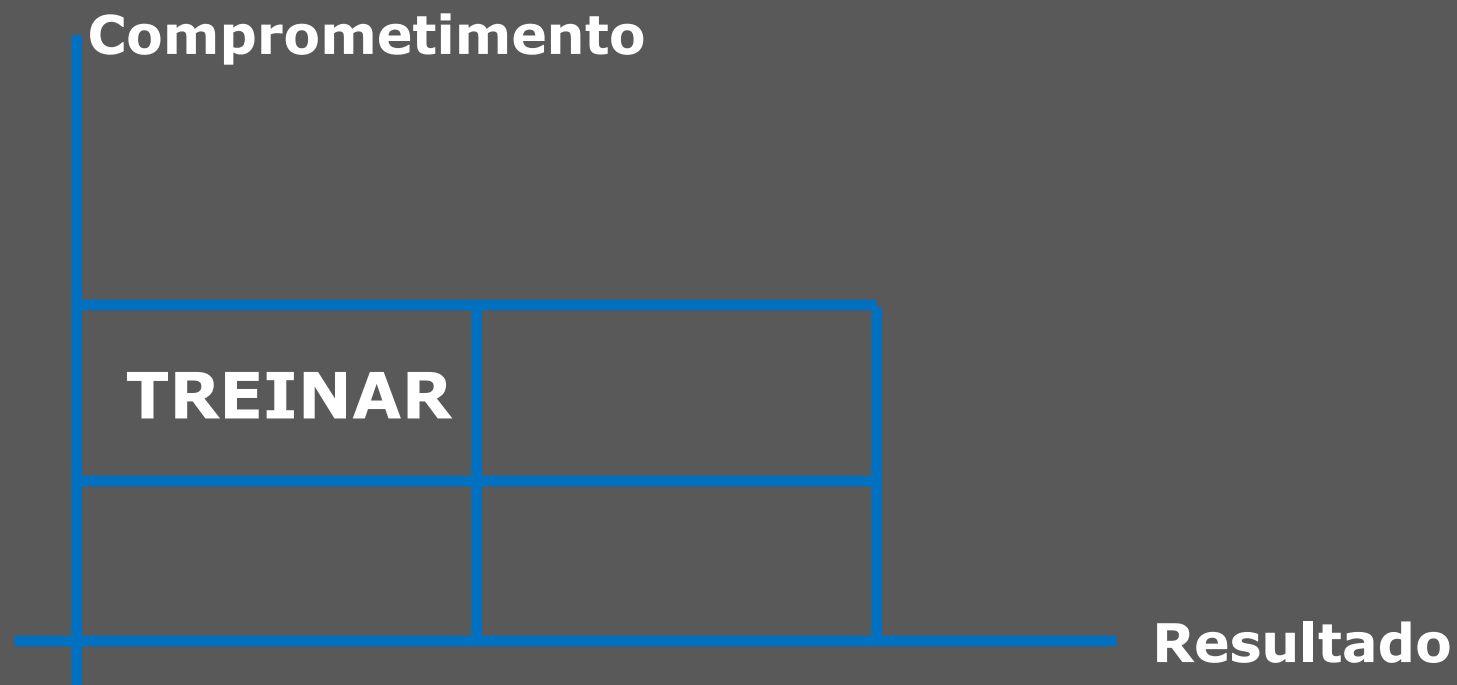


COMPROMETIMENTO X RESULTADO

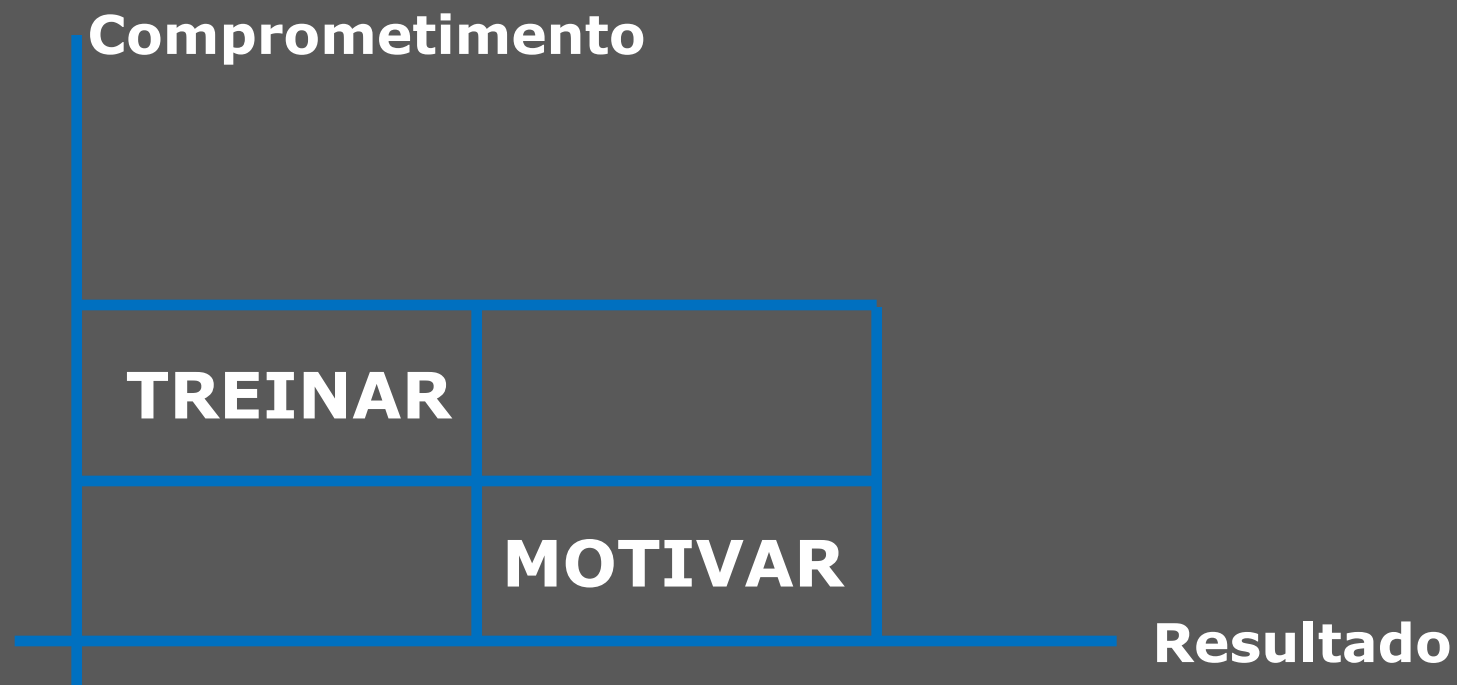
Comprometimento

Resultado

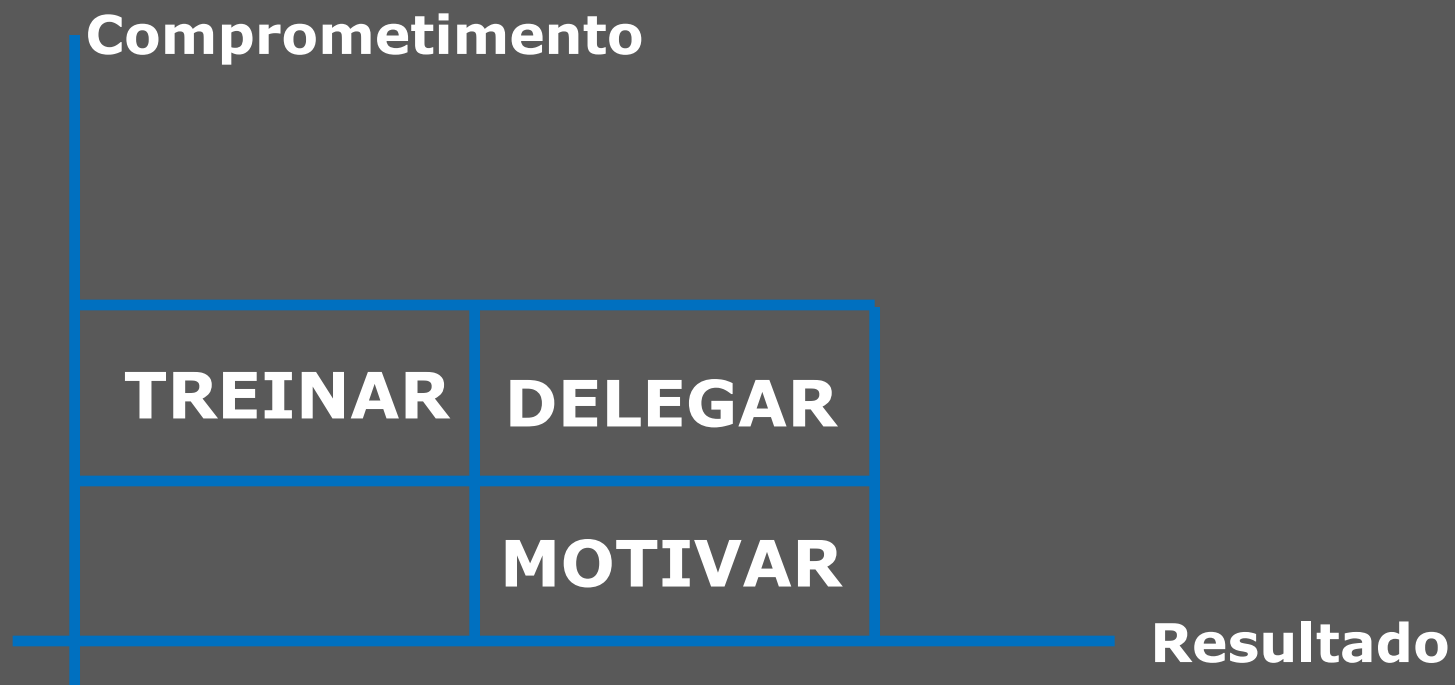
COMPROMETIMENTO X RESULTADO



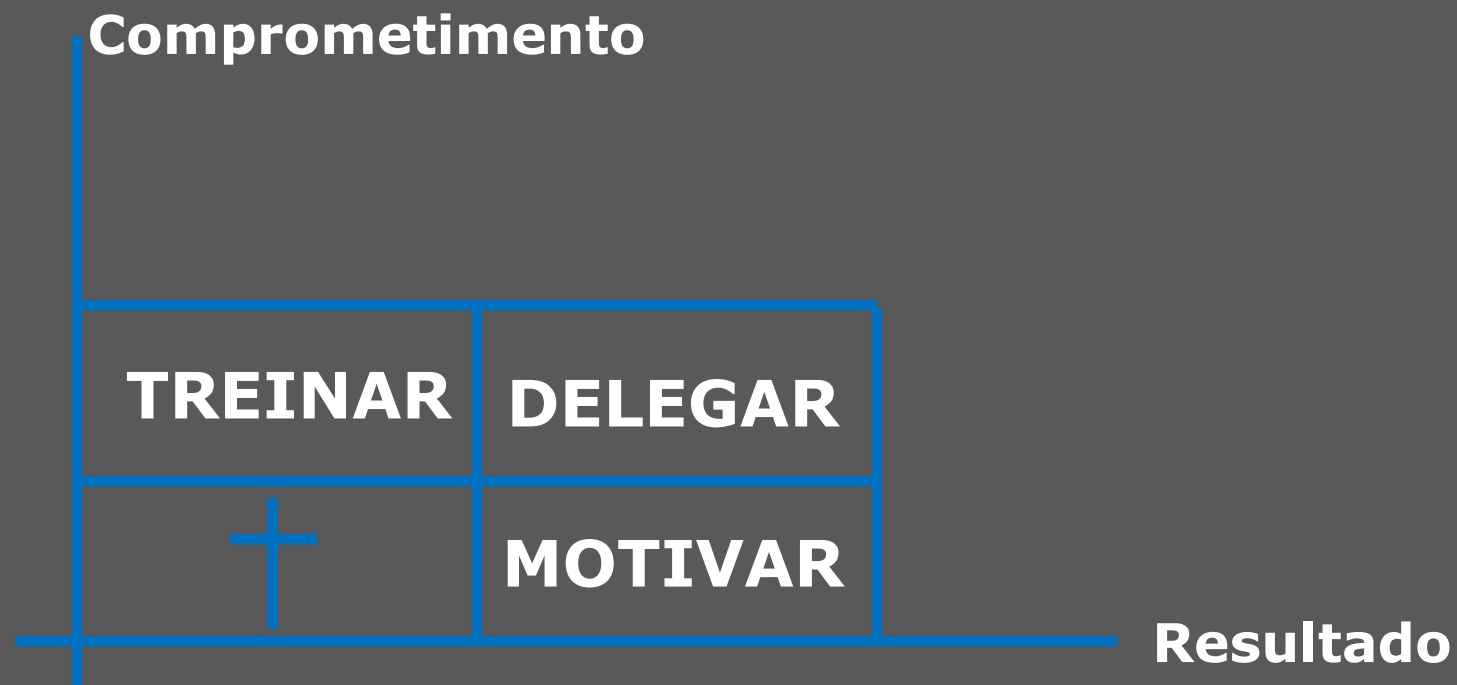
COMPROMETIMENTO X RESULTADO



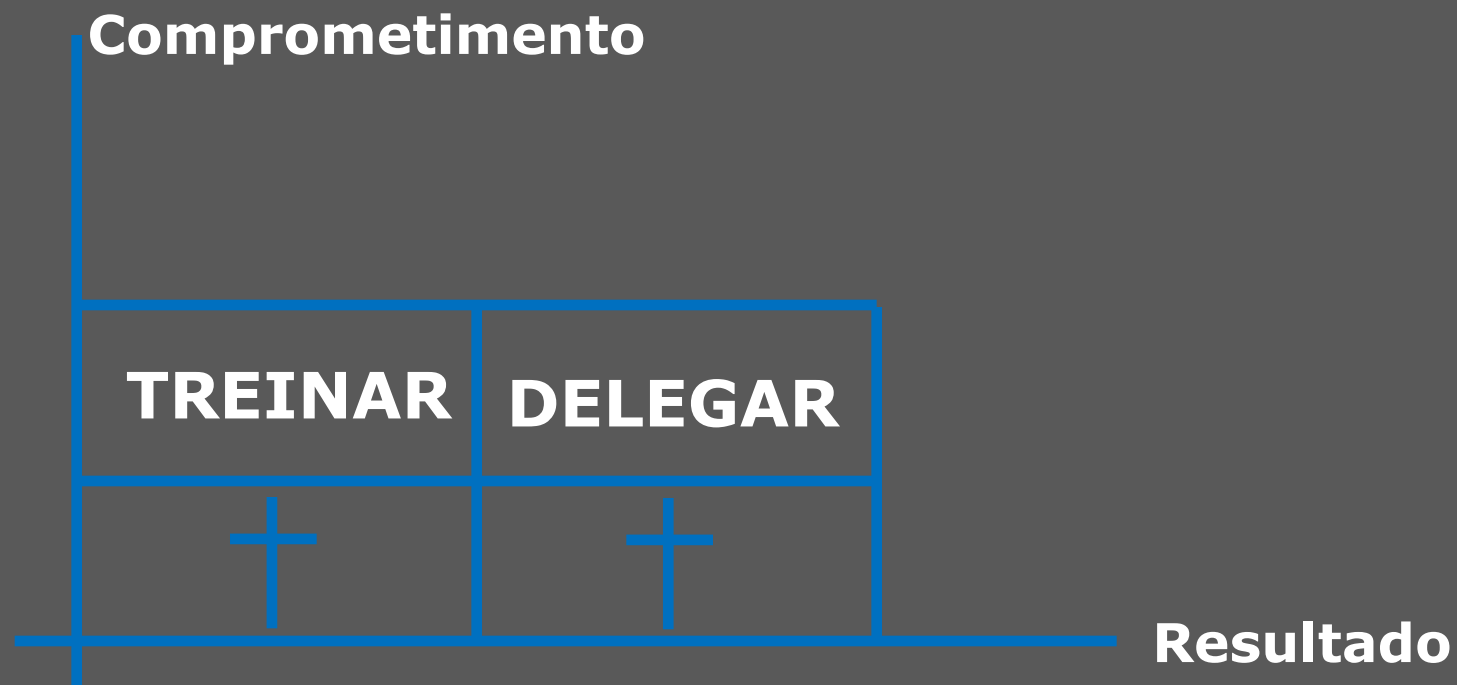
COMPROMETIMENTO X RESULTADO



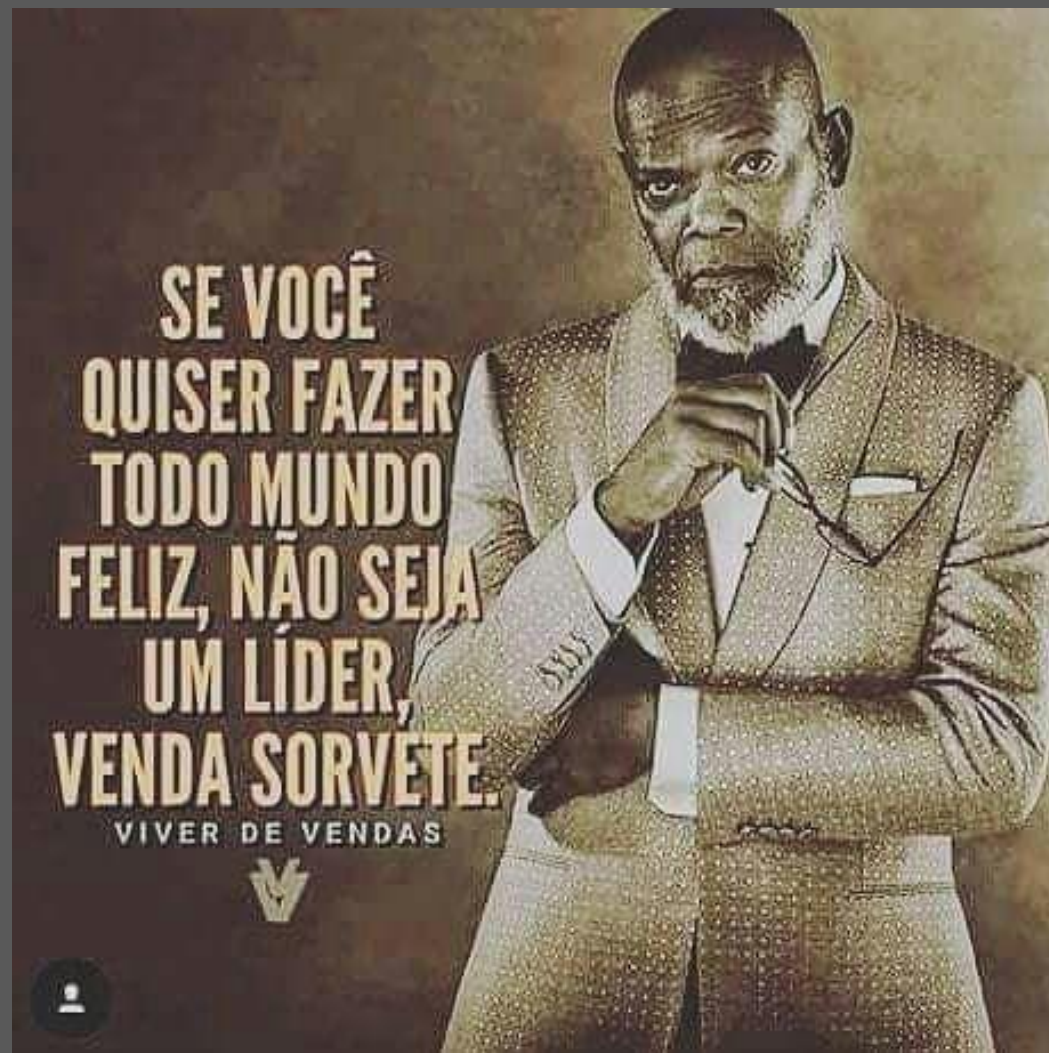
COMPROMETIMENTO X RESULTADO



COMPROMETIMENTO X RESULTADO



COMPROMETIMENTO X RESULTADO



EXCELÊNCIA

GESTÃO

- **Metas: definição e monitoramento**
- **Processos**
- **Disciplina - Programa de Excelência**

CULTURA DE EXCELÊNCIA

CULTURA DE EXCELÊNCIA

Não há trabalho que não seja importante.

Há pessoas que julgam que o seu trabalho não é importante.

CULTURA DE EXCELÊNCIA

**“Somos o que usualmente fazemos.
Excelência, portanto, não é um feito, mas
um hábito”.**

(Aristóteles)

CULTURA DE EXCELÊNCIA - EVOLUÇÃO

Evoluir não é crescer.

Crescer é ficar maior.

Evoluir é ficar melhor.

EXCELÊNCIA

Para evoluir e chegar à Excelência

“Quando tratamos uma pessoa como ela é, nós a tornamos pior do que ela é.

Mas, se a tratarmos como ela poderia ser, nós a transformamos na pessoa que ela deveria ser.”

(Goethe)

EXCELÊNCIA

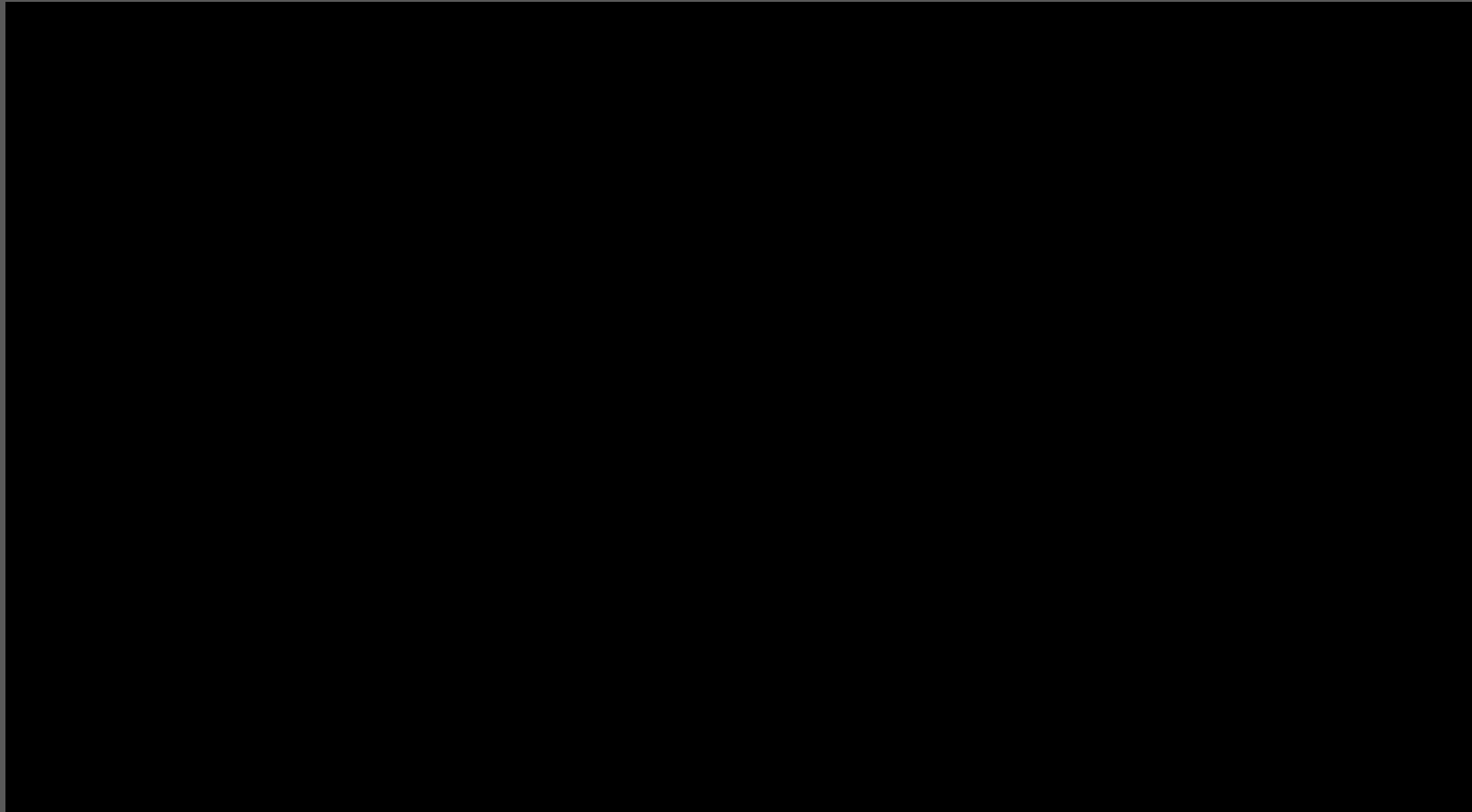
Execução

**Uma boa estratégia bem executada é melhor que
uma estratégia muito elaborada, com fraca execução.**

EXCELÊNCIA



EXCELÊNCIA



EXCELÊNCIA

Desafios

Mudança – resistência

MUDANÇA

As pessoas resistem, quando:

- **A situação atual é confortável**
- **A mudança parece ameaçadora**
- **O objetivo da mudança é incerto**

MUDANÇA

Inimigos internos

- **Ignorância**
- **Indolência**
- **Arrogância**
- **Medo**

MUDANÇA

**Mudança é um processo.
Como todo processo, tem fases:**

- **Saber: conhecimento**
- **Querer: vontade; atitude**
- **Fazer : determinação; comportamento**
- **Fazer fazer: liderança**
- **Incorporar: comprometimento**

EXCELÊNCIA

Desafios

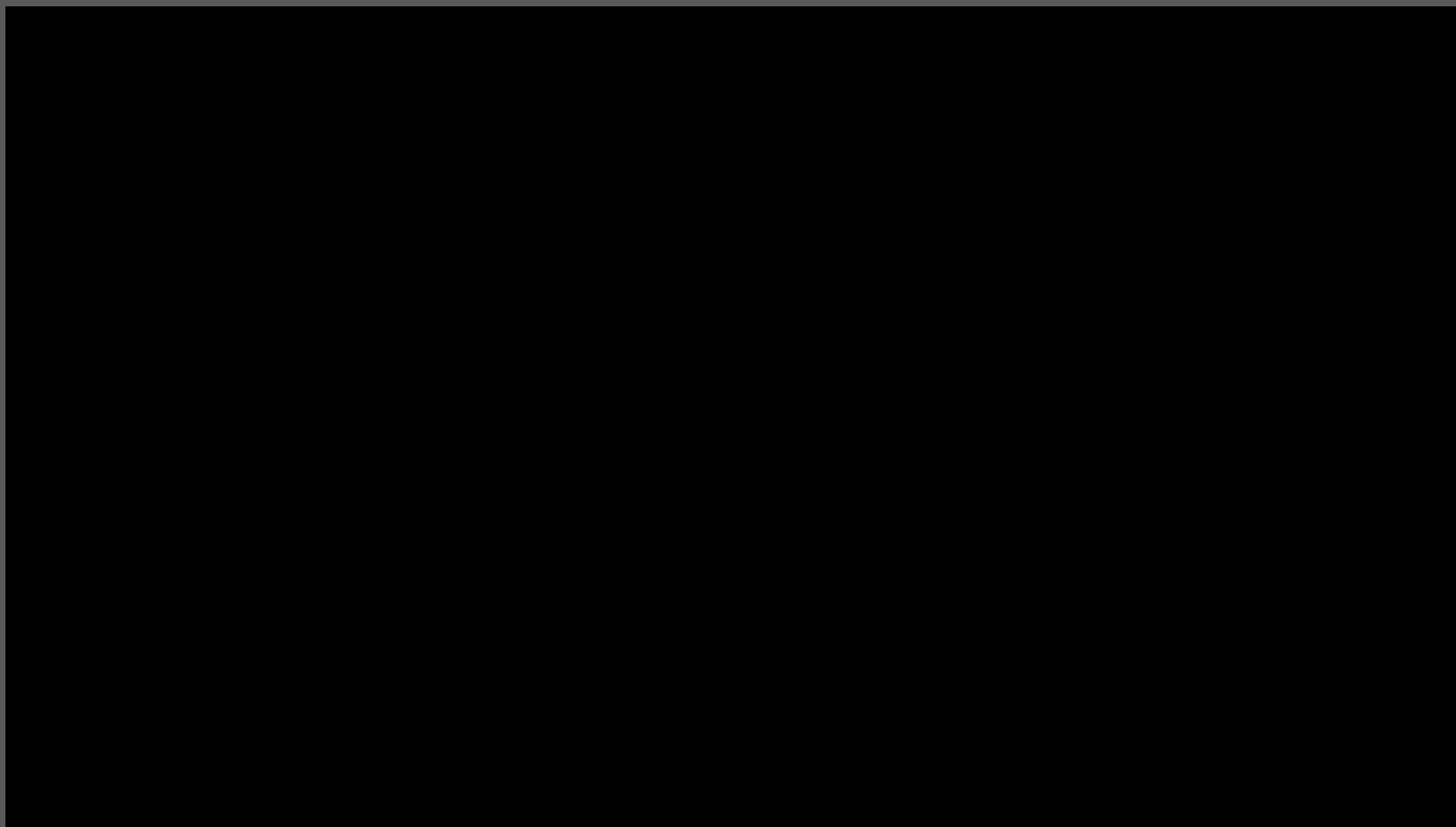
- **Mudança – resistência**
- **Convencimento – crença**
- **Continuidade**

EXCELÊNCIA

“A prática não leva à perfeição, leva à excelência”

(Milton Erickson)

EXCELÊNCIA



EXCELÊNCIA

PREMISSAS

- Adesão da alta direção
- Envolvimento global: espírito de equipe
- Política sadia de recursos humanos
- Empresa vista pelos “olhos do cliente”

Empatia

POLÍTICA SADIA DE RECURSOS HUMANOS

Possibilitar aquisição de:

- **Habilidades, pelo treinamento**
- **Conhecimento, pela comunicação**
- **Comprometimento, pela atenção recebida**

POLÍTICA SADIA DE RECURSOS HUMANOS

Demonstrar atenção por meio de:

- Ambiente físico
- Salários e benefícios
- Apoio constante
- Reconhecimento

Tecnologias e processos não geram comprometimento

POLÍTICA SADIA DE RECURSOS HUMANOS

“A qualidade do serviço que seus funcionários prestam aos seus clientes jamais será superior à qualidade do serviço que você presta aos seus funcionários”

(Claus Miller)

OTIMISMO X PESSIMISMO

OTIMISTA: VÊ OPORTUNIDADE EM
QUALQUER DIFICULDADE

PESSIMISTA: VÊ DIFICULDADE EM
QUALQUER OPORTUNIDADE

EXCELÊNCIA

Conclusão

- **A Execução faz a diferença**
- **Execução exige o Querer além do Saber**
- **O Querer é mais forte que o Saber**
- **Saber + Querer = Competência**

**“EXCELÊNCIA
EXIGE
COMPETÊNCIA”**

(Fred Boabaid)