



# Workshop Atitude de Dono: usando a Metodologia de Gestão DGO

COACHES: Adm. Roberto Lourenço &  
Adm. Sandro Bernardo.

**E-BOOK**



# PODÓLOGO

# EMPREENDEDOR



Adm. Roberto Lourenço, MBA em Gestão de Varejo, MBA em Marketing, Diretor da DGO, especialista em programas de qualidade, Coach financeiro, desenvolveu vários projetos nas áreas de estética e beleza e agora desenvolve o projeto Podólogo Empreendedor, além de ser consultor do SEBRAE e professor de pós da Unigranrio, professor do IBRAP e Instrutor do SENAC.



Adm. Sandro Bernardo, Administrador de Empresas, especialista em programas de qualidade, Coach de Empreendedorismo, desenvolveu vários projetos nas áreas de estética e beleza e agora desenvolve o projeto Podólogo Empreendedor, além de ser consultor do Sebrae e professor da Estácio de Sá, professor do IBRAP e Instrutor do SENAC.

# Consultores e Coach



- O projeto Podólogo Empreendedor surgiu a partir da interação entre nós DGO, o mercado de podologia e o nosso parceiro Ibrap (Jonas). Os métodos e as ferramentas que usamos neste projeto permitem ao Podólogo Empreendedor compreender primeiro o seu perfil comportamental e depois entender como usar este perfil para reduzir riscos e economizar recursos e tempo. Consequentemente, descobre-se quais necessidades o Podólogo Empreendedor verdadeiramente tem - e não quais ele pensa que tem.
- Investimento, essa é a palavra que define bem o valor das nossas sessões de Coaching. Ao realizar sua formação em gestão, você investirá em seu maior patrimônio: VOCÊ com Seu negócio! Além disso, você entrará num processo de evolução contínua, que lhe trará resultados imediatos. Diante de tantos pontos positivos que a nossa metodologia e Coaching pode proporcionar a você, com certeza fica uma pergunta: quanto custa usar do nosso Coaching? O Nosso custo X benefício é muito bom para o Podólogo; com encontros semanais e quinzenais, podendo ser pago como mensalidade ou por quinzena.
- Os primeiros passos do podólogo empreendedor começa pela coleta de dados através da entrevista de análise e diagnóstico. Neste momento é elaborado um roteiro com análise do perfil do empreendedor e perguntas sobre gestão (financeira e administrativa comercial). Aplicamos também um questionário de análise de perfil comportamental (DISC). O grande objetivo nesta fase é coletar o máximo de informações.
- O Podólogo Empreendedor tem seu diagnóstico eficaz que envolve diferentes áreas do seu negócio; vamos iniciar as sessões de Coaching empreendedor. Nossos encontros são de 15 em 15 dias para poder gerar efeito progressivo nas ações de gestão desenvolvidas; essas quinzenas são consideradas como um período mínimo de EVOLUÇÃO do projeto com o uso da nossa metodologia. Podemos considerar isso como um curso de média duração para seu desenvolvimento profissional.
- (E) A realização do Coaching empreendedor exige precisão nas sessões. Para que o processo aconteça corretamente, cada reunião de acompanhamento é algo comum e deve então ser criado o hábito de realizar estas sessões. Ao realizar sessões eficiente, o Podólogo Empreendedor passa a conhecer melhor o seu próprio negócio e consegue traçar um caminho que o levará a conquista de melhores resultados.

# Projeto

**PODÓLOGO**  
**EMPREENDEDOR**



- **Nosso Objetivo:**
- Reduzir de 5 anos para 3 anos o desenvolvimento do negócio.
- O uso de nossa metodologia de gestão para o **PODÓLOGO EMPREENDEDOR**, faz com que ele tenha foco e muita determinação para transformar seus sonhos em realidade; pois ao usar esta metodologia o seu resultado será a consequência de planejamento, determinação e de atitudes diárias para alcançar o objetivo de trazer de 5 anos para 3 o crescimento de seu negócio.
- Esta nossa metodologia transforma podólogos que não se contentam com resultados medianos, e que querem alcançar a meta de serem cada dia melhores com motivação e entusiasmo para suas vidas.

## Introdução



Para todo tipo de empresa existem diversas técnicas utilizadas para aumentar as chances de sucesso, essas técnicas possuem três principais pilares para o sucesso do negócio.



- **Pessoas:** Empreendedorismo; DISC, questionário comportamental; Comportamento; Visão de Futuro; Intensão X Objetivos; Análise SWOT, capacidade de negociação, motivação, orientação para o futuro, orientação para entrada de novos serviços, teste de empreendedorismo.
- **Produto:** Trabalhar a imagem; trabalhar tabela de serviços, preços; se existe produtos para vender; capacidade de atendimento.
- **Processos:** Carteira de clientes, perfil de clientes, captação de clientes, nível de fidelidade, inatividade de clientes, recuperação de clientes, nível de serviços, nível de indicação, controle e domínio da agenda, separação da pessoa física da jurídica; controles financeiros, custos e despesas, limitação do pró-labore, uso da anamnese, reserva de caixa para eventualidades, controle de TKT médio, oportunidade de vendas, ampliação horizontalmente de vendas e receitas.

## Análise & Diagnóstico



# O que você entende por Planejamento estratégico?



- Planejamento estratégico é um conceito comum no âmbito da administração, que significa o ato de pensar e fazer planos de uma maneira estratégica.
- O planejamento estratégico é uma grande oportunidade para construir, rever ou desenvolver a leitura da realidade de uma organização, onde leitura deverá ser crítica, coerente, completa, inteira, sistemática e compreensível, devendo ainda gerar confiança, segurança e clareza ao papel que a empresa quer assumir no mercado.
- Nós planejamos diariamente, nossas atividades, nossas finanças, até a nossa vida pessoal e familiar. Portanto, podemos dizer que planejar é decidir antecipadamente o que fazer, como fazer, quando fazer e com que recursos.



- Usando a metodologia Podólogo Empreendedor, organizamos um cronograma de atividades e procedimentos gerencias a serem efetuados durante a semana.
- Com o Podólogo Empreendedor traçamos Metas e objetivos para o semestre, e no mínimo uma meta por semana para ele atingir.
- Desenvolvemos com o podólogo empreendedor o planejamento estratégico para o ano corrente, e também o conjunto de ações necessárias para o sucesso deste planejamento estratégico; e como deverá ser seguido este planejamento através de um plano de ações flexível.



- A Podóloga Giana Miranda, fala sobre sua experiência com o uso da metodologia Podólogo Empreendedor (DGO) para desenvolver o seu próprio negócio.

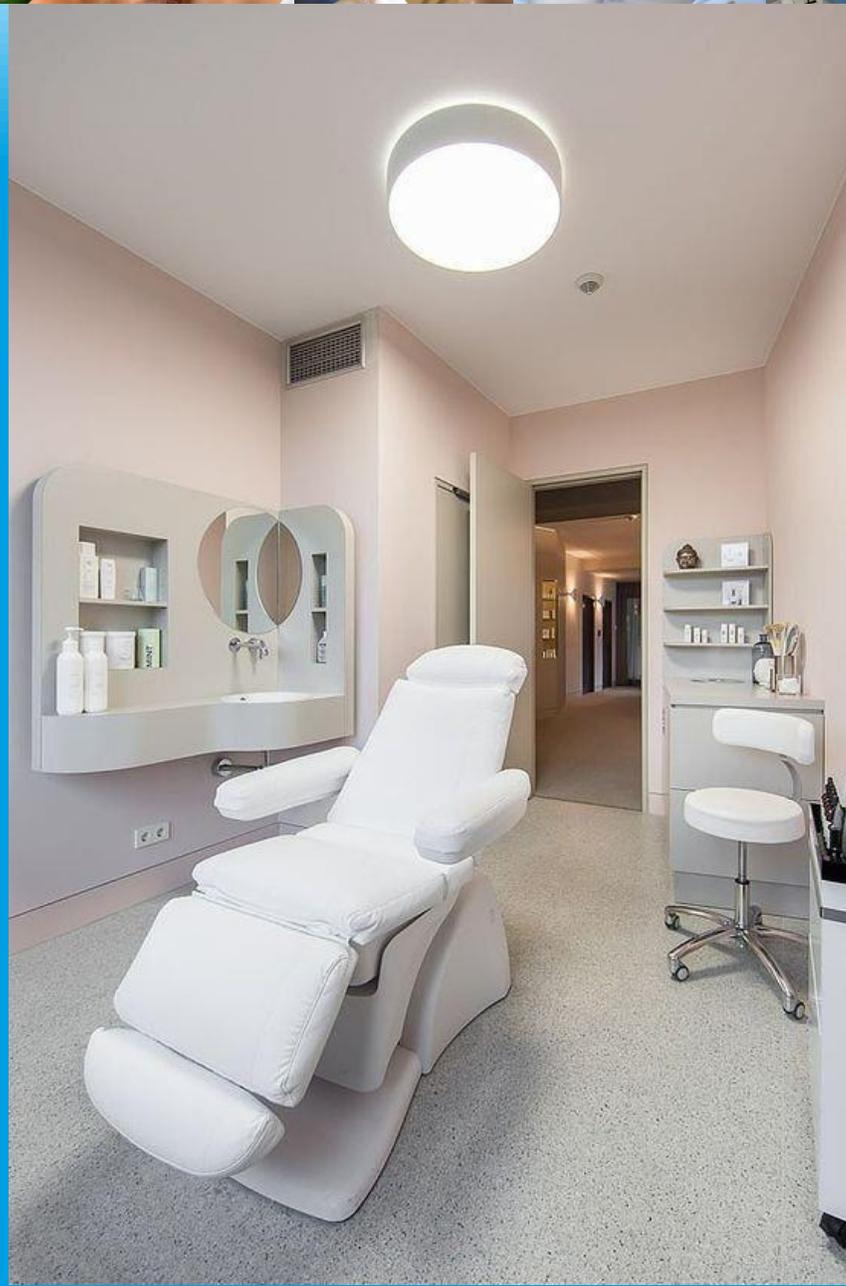
 <https://www.youtube.com/watch?v=8r5I17gVzpU&t=9s>



# ESTUDO DE CASO



A metodologia Podólogo Empreendedor foi desenhado para ser simples de ser seguido pelo podólogo e com diversas ferramentas de gestão e de apoio para potencializar ainda mais seus resultados. O podólogo empreendedor pode ser aplicado em diversos contextos e, para que você compreenda o poder que essa metodologia traz, nós dividimos em cinco níveis; que vão desde recém formado, que seria o nível 1, até o podólogo criar a sua própria rede; este sendo o nível 5.



# PODÓLOGO EMPREENDEDOR



# Nível 1/2

PODÓLOGO EMPREENDEDOR

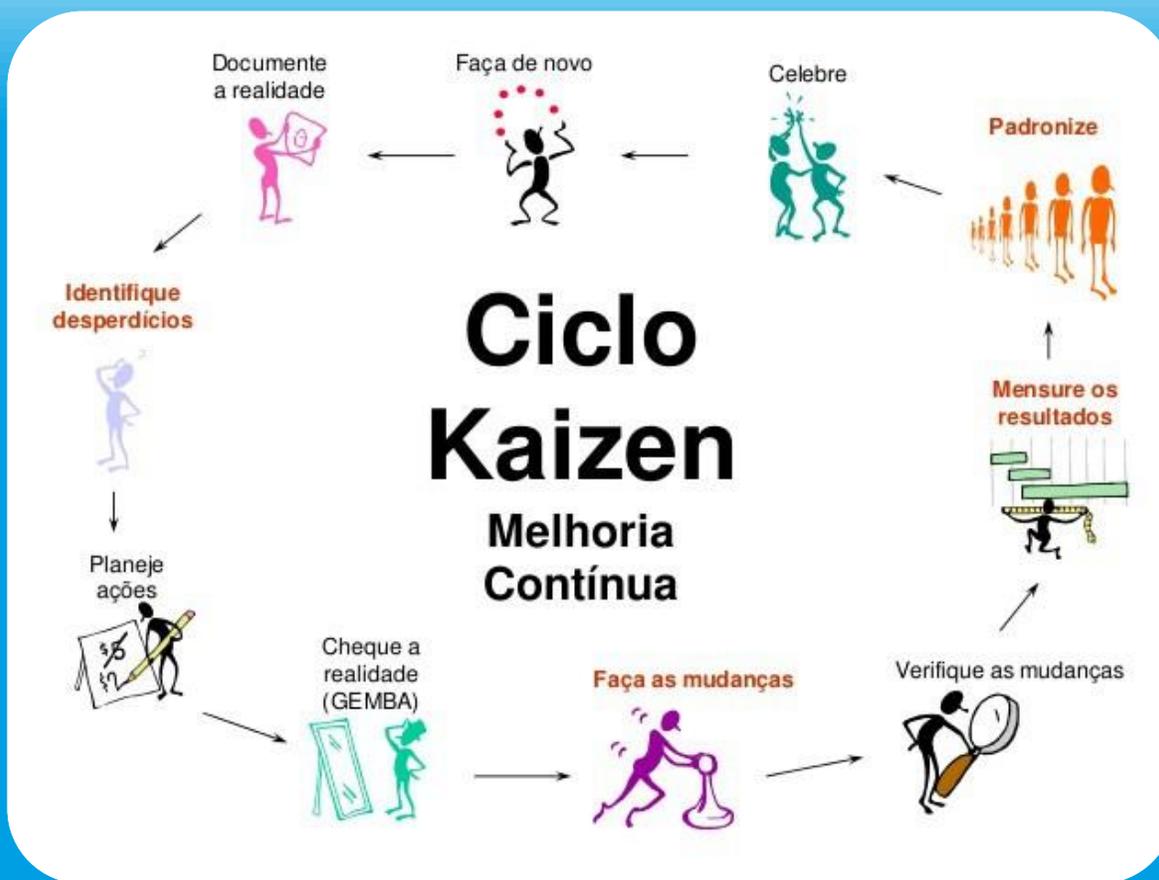




Kaizen é uma palavra de origem japonesa que significa mudança para melhor, usada para transmitir a noção de melhoria contínua na vida em geral, seja ela pessoal, familiar, social e no trabalho. kaizen é uma metodologia que permite baixar os custos e melhorar a produtividade.



Todas as Pessoas!  
Todos os Dias!  
Em todas as Áreas!



# FERRAMENTAS GERENCIAIS





# METAS

# SMART



eEspecífico



Mensurável



Alcançável



Relevante



Temporal

## CLIENTES

- OBJETIVO: FIDELIZAR CLIENTES.
- META: “Aumentar o índice de relacionamento com clientes de 40 para 70 na escala de lealdade, no prazo de 2 anos.”

## PROCESSOS

- OBJETIVO: APERFEIÇOAR
- META: Melhorar o Número de clientes indicados por clientes em 10% e a origem deles até dezembro.

## APRENDIZADO E INOVAÇÃO

- OBJETIVO: AUMENTAR COMPETITIVIDADE
- META: “colocar produtos para vender no PDV, até o dia 31 de Outubro.”

## FINANÇAS

- OBJETIVO: AUMENTAR FATURAMENTO.
- META: “Aumentar o percentual de receita anual oriunda de novos produtos de 15% para 21% até 31 de dezembro.”

# FERRAMENTAS GERENCIAIS



O Quadro de Resumo Trimestral de Metas é um quadro branco personalizado utilizado pela DGO em diversos segmentos, para melhorar a comunicação interna, estimular competição sadia entre os vendedores, informar metas e o controle de vendas, gerenciar métricas, compartilhar a informação, realizar reuniões e integrar a equipe utilizando uma ferramenta de gestão visual.

## RESUMO TRIMESTRAL DE METAS DA PODOLOGIA

Espaço: \_\_\_\_\_ Trimestre Terminado em: \_\_\_\_\_

**LEGENDA**  
 META = Estrela  
 Acima da Meta = Sinal Azul ●  
 Abaixo da meta = Sinal Vermelho ●



	Semana Terminada em:					Semana Terminada em:					Semana Terminada em:							
						MÊS						MÊS						MÊS
	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

# FERRAMENTAS GERENCIAIS



**Ticket Médio:** É o valor médio que cada cliente compra em seu estabelecimento, esse cálculo é feito da seguinte forma: o volume de vendas realizadas no dia sobre o número de clientes que efetuaram essas compras. É de extrema importância para as empresas pois a partir dele é possível planejar o aumento de vendas e obter lucros maiores. Agora vamos calcular o seu ticket médio!



## FERRAMENTAS GERENCIAIS



No plano financeiro, o empreendedor terá noção do quanto deve investir para concretizar a empresa. O documento deve conter, basicamente, as estimativas de custos iniciais, de despesas e receitas, capital de giro e fluxo de caixa e de lucros. É imprescindível apresentar cada item com detalhes, etapa por etapa, para oferecer um panorama inicial de operacionalização financeira do negócio, a fim de evitar desperdícios e otimizar as rotinas.

## Planilha Financeira

### Definição de Necessidades: Fluxo de Caixa

Nome:			
<i>Conheça agora suas necessidades de caixa para os próximos 12 meses. Na tabela abaixo, anote suas receitas e despesas mensais. Utilize como base o próximo mês. Com base nas despesas mensais e esporádicas, o programa já calcula automaticamente a coluna de despesa anual.</i>			
<b>Projeção de Resultados Pessoais atuais e para os próximos 12 meses</b>			
Item	Despesa Mensal R\$	Despesa Esporádica R\$	Despesa Anual R\$
<b>Renda</b>			
Salário líquido			-
Férias		-	-
13o. Salário		-	-
Prêmio			-
Pensão			-
Aposentadoria			-
Renda de aluguel			-
Outras			-
<b>Total de Renda</b>	0,00	0,00	0,00
<b>Despesas</b>			
<b>1. Moradia</b>			
Aluguel ou prestação			-
Obra/manutenção			-
Condomínio			-
IPTU			-
Luz			-
Gás			-
Água			-
Lixo			-
Telefones fixo			-
Telefones celular			-
<b>Total Despesas Moradia</b>	0,00	0,00	0,00

# FERRAMENTAS GERENCIAIS



Plano de Marketing nada mais é do que uma ferramenta estratégica gerencial utilizada para identificar as forças, fraquezas, ameaças e oportunidades que o mercado proporciona ao Empreendedor, estimulando o mesmo a estabelecer metas, objetivos, e buscar incessantemente conhecer as necessidades e desejos dos seus clientes. É importante definir qual o objetivo de criar o plano de marketing para a empresa, pois é através do objetivo que serão definidas as estratégias e as ações a serem adotadas pela empresa.



## Os “7 Ps” do Marketing em serviços

### PRODUTO-SERVIÇO

Qualidade  
Características  
Opções  
Estilo  
Embalagem  
Tamanhos  
Serviços  
Garantias  
Devoluções  
Marca

### PREÇO

Preços de tabela  
Descontos  
Margens  
Prazos de pago.  
Condições de crédito

### DISTRIBUIÇÃO

Canais  
Cobertura  
Localização  
Estoques  
Transporte

### COMUNICAÇÃO

Relações públicas  
Presença digital  
Propaganda  
Venda pessoal  
Publicidade

### PROCESSOS

Políticas e procedimentos  
Duração do ciclo (fabricação-entrega)  
Sistemas de treinamentos e remuneração

### EVIDÊNCIAS FÍSICAS

Disposição de objetos  
Materiais usados  
Formas  
Luzes e sombras  
Cor  
Temperatura  
Ruído  
Conforto em geral

### PESSOAS

Fornecedores de serviços  
Atendimento ao cliente  
Funcionários e clientes

# FERRAMENTAS GERENCIAIS



Workshop, em termos gerais, é um tipo de treinamento voltado para questões específicas. Esse tipo de treinamento visa se aprofundar dentro da nossa metodologia como complemento das sessões de coaching. Nosso workshop tem como principal diferença a elaboração de atividades práticas e teóricas.



## FERRAMENTAS GERENCIAIS



Ainda você vai aprender toda a parte técnica com Workshop de treinamentos técnicos:

- Workshop Como criar um modelo de negócio;
- Workshop Educação financeira (pessoal);
- Workshop Excelência em Atendimento e Vendas;
- Workshop Gestão Financeira de Podologia;
- Workshop marketing e Empreendedorismo para Podologia;
- Curso Formação de Podólogo Empreendedor;
- Curso de PNLV e Empreendedorismo para Podologia.



## FERRAMENTAS GERENCIAIS



O checklist é um instrumento simples e muito eficaz que atesta condições de serviço, procedimento, produto ou outra atividade. Seu objetivo é certificar que toda a programação seja cumprida conforme as etapas estabelecidas na metodologia de gestão empregada no negócio.

P03C\_Checklist Auditorias Internas.xls (Modo de Compatibilidade) - Microsoft Excel

REVISÃO: 0		Checklist Auditoria Interna ISO 9001:2008			Total Qualidade Qualidade e Gestão	
4.1 - Requisitos Gerais						
Questões	SIM	NÃO	NA	Evidências		
Os processos do SGQ estão identificados? Em que documento?						
A seqüência e interação entre os processos do SGQ estão definidas e demonstradas? Em que documento?						
Os processos do SGQ são monitorados e medidos?						
Ações são implementadas para atingir os resultados planejados?						

## FERRAMENTAS GERENCIAIS



## CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO SISTEMA GESTÃO SEGURANÇA

TAREFAS	PRAZOS																							
	2016												2017											
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Comprometimento Gerencial	■	■	■																					
Planejamento	■	■	■																					
Documentação do SGS	■	■	■																					
Treinamento	■	■	■																					
Promoção e Comunicação	■	■	■																					
Identificação e Análise de Riscos		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■													
Avaliação e tratamento de Riscos									■	■	■	■	■	■										
Documentação do SGS												■	■	■	■	■								
Treinamento de Segurança															■	■	■	■	■					
Performance de segurança																								
Medição e Monitoramento																								
Correções																	■	■	■	■	■			
Documentação do SGS																					■	■	■	■
Treinamento																						■	■	■
Conclusão																								■

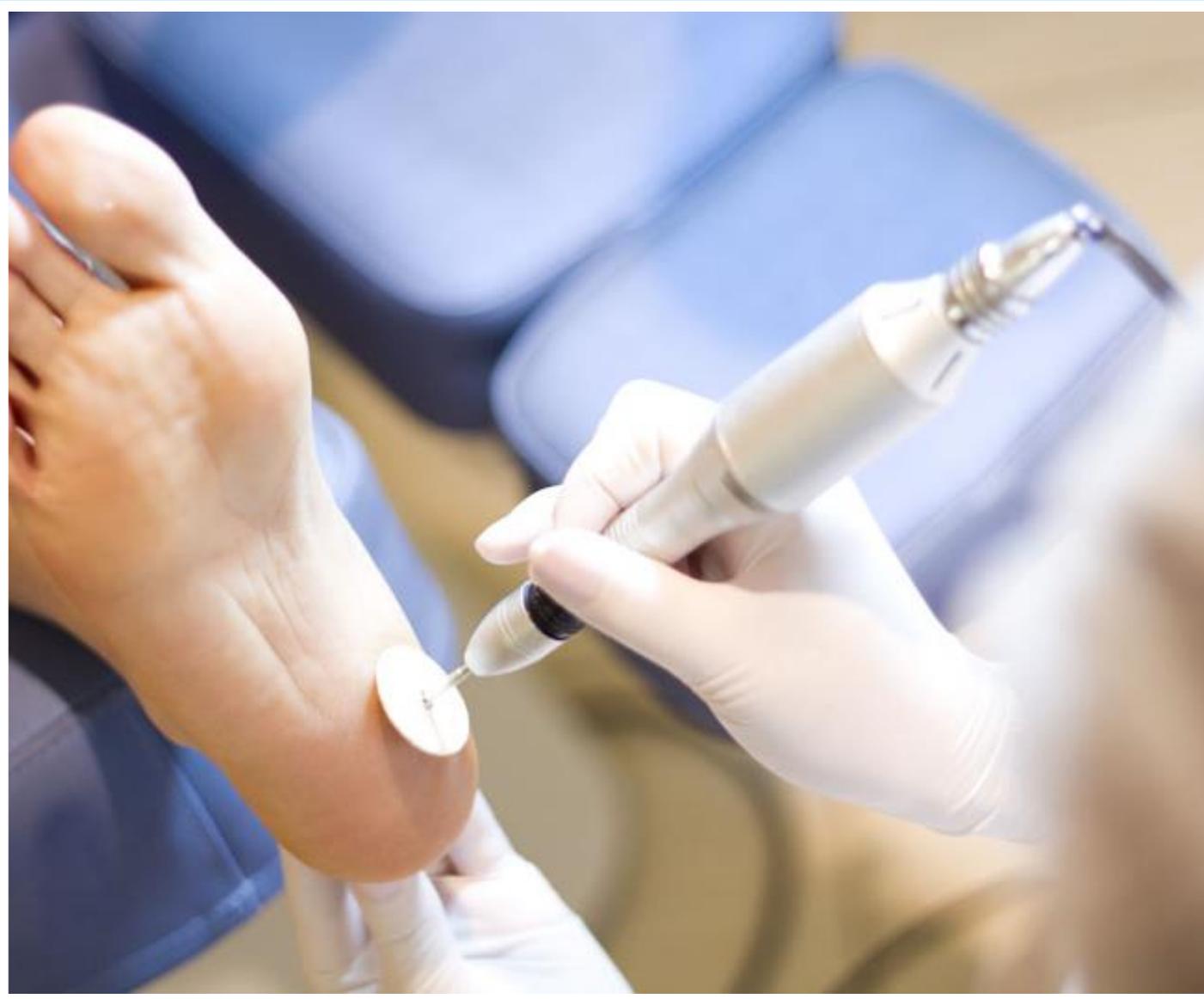
Tarefas realizadas ■  
 Tarefas a realizar ■

# FERRAMENTAS GERENCIAIS



# Nível 3/4

PODÓLOGO EMPREENDEDOR





Oceano Azul: É um conceito de negócios, apresentado em um livro de mesmo nome, que diz que a melhor forma de superar a concorrência é parar de tentar superá-la. Ou seja, buscar mercados ainda não explorados, chamados pelos autores do conceito de “oceano azul”.



A estratégia do oceano azul - Como criar novos mercados e tornar a concorrência irrelevante.

Estratégia do oceano vermelho *versus* estratégia do oceano azul

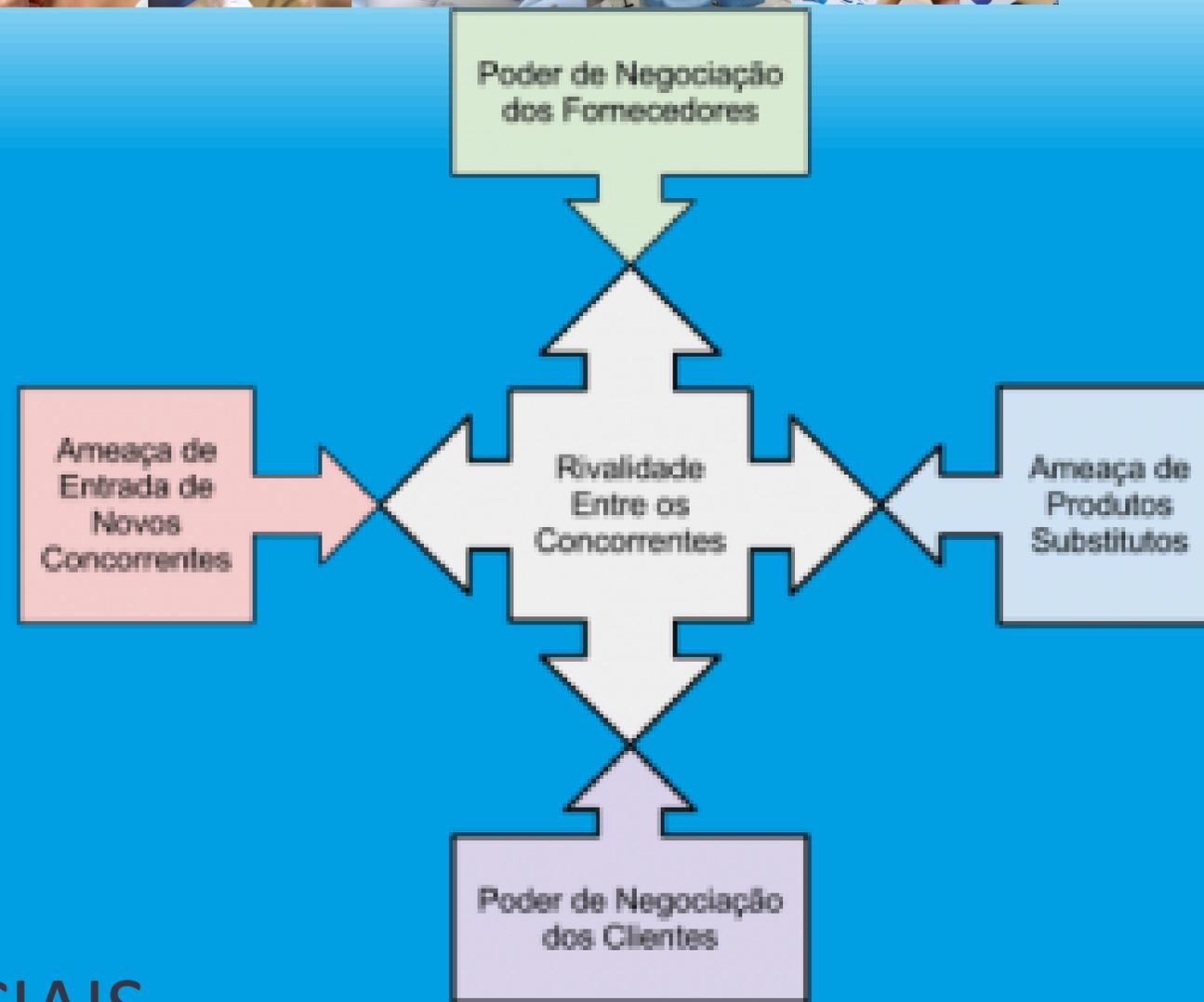
Estratégia do oceano vermelho	Estratégia do oceano azul
Competir nos espaços de mercado existentes.	Criar espaços ou mercado inexplorados.
Vencer os concorrentes.	Tornar a concorrência irrelevante.
Aproveitar a demanda existente.	Criar e capturar a nova demanda.
Exercer o <i>trade-off</i> valor-custo.	Romper o <i>trade-off</i> valor-custo.
Alinhar todo o sistema de atividades da empresa com sua escolha estratégica de diferenciação ou baixo custo.	Alinhar todo o sistema de atividades da empresa em busca da diferenciação e baixo custo.

Fonte: livro *A estratégia do Oceano Azul*

# FERRAMENTAS GERENCIAIS



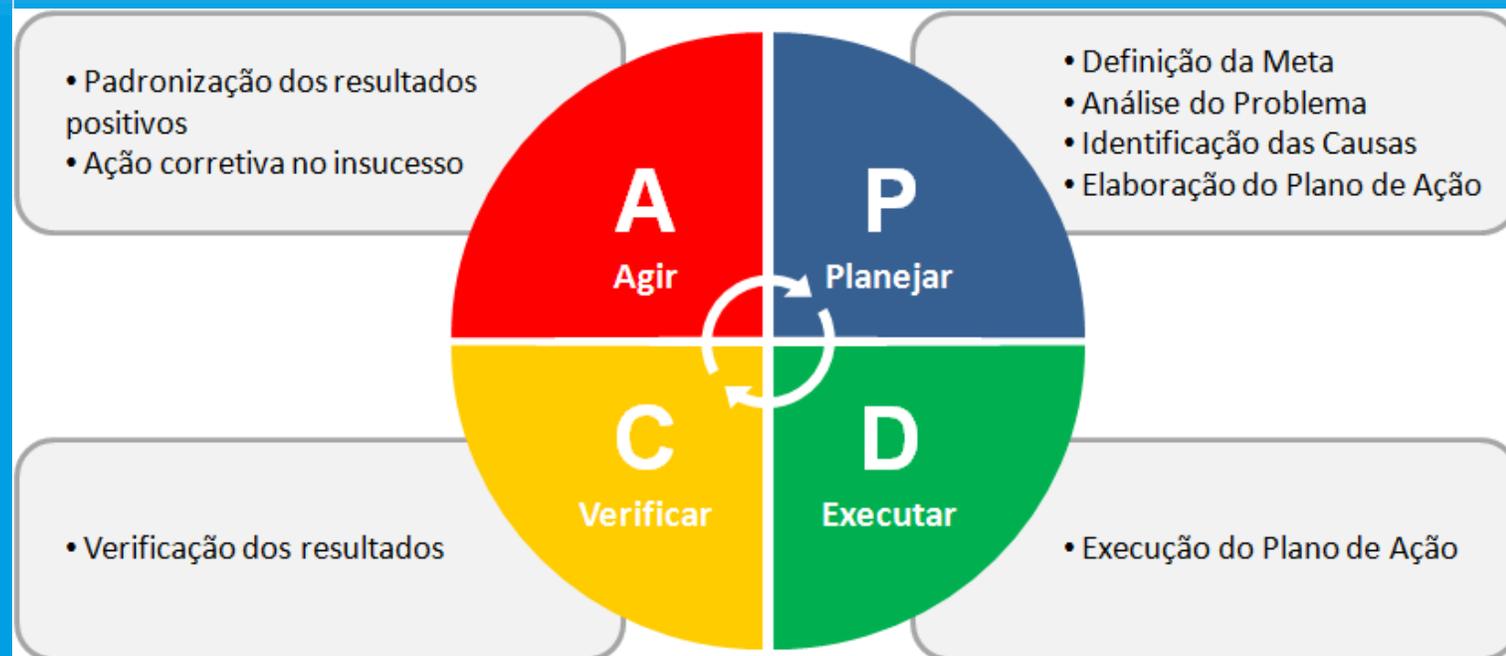
O modelo das cinco forças de Porter permite analisar o grau de atratividade de um setor da economia. Ele identifica os fatores que afetam a competitividade, dentre os quais uma das forças está dentro do próprio setor, sendo que os demais são externos.



## FERRAMENTAS GERENCIAIS



O Ciclo PDCA — também chamado de Ciclo de Deming ou Ciclo de Shewhart — é uma ferramenta de gestão que tem como objetivo promover a melhoria contínua dos processos por meio de um circuito de quatro ações: planejar (plan), fazer (do), checar (check) e agir (act). O intuito é ajudar a entender não só como um problema surge, mas também como deve ser solucionado, focando na causa e não nas consequências.



## FERRAMENTAS GERENCIAIS



O Plano de Ação é uma ferramenta de gestão muito utilizada para planejamento e acompanhamento de atividades necessárias para o atingimento de um resultado desejado. O plano de ação permite o acompanhamento da execução das atividades mais importantes para se atingir determinados objetivos e metas.

<b>Modelo de Plano de Ação 5H2W</b>								Data da Última Revisão:	DD/MM/AAAA
								Emissão:	DD/MM/AAAA
No. da Ação	O que fazer? (What)	Por que Fazer? (Why)	Como fazer? (How)	Quando fazer? (When)	Onde fazer? (Where)	Quanto custa? (How much)	Quem vai fazer? (Who)	Situação (Status)	
1								No Prazo	
2								Fora do Prazo	
3								Concluído	
4								No Prazo	
5								Fora do Prazo	
6								Concluído	
7								No Prazo	
8								Fora do Prazo	
9								Concluído	
10								No Prazo	

## FERRAMENTAS GERENCIAIS



A Matriz GUT é uma ferramenta de auxílio na priorização de resolução de problemas. A matriz serve para classificar cada problema que você julga pertinente para a sua empresa pela ótica da gravidade (do problema), da urgência (de resolução dele) e pela tendência (dele piorar com rapidez ou de forma lenta).

Nota	Gravidade	Urgência	Tendência
5	extremamente grave	precisa de ação imediata	irá piorar rapidamente
4	muito grave	muito urgente	irá piorar a longo prazo
3	grave	urgente, merece atenção no curto prazo	irá piorar e médio prazo
2	pouco grave	pouco urgente	irá piorar a curto prazo
1	sem gravidade	pode esperar	não irá mudar

PROBLEMA	GRAVIDADE	URGÊNCIA	TENDÊNCIA	GUT
Falta de planejamento de marketing	4	4	5	80
Necessidade de treinamento de novos funcionários	5	5	5	125
Falta de planejamento de pós-venda	3	3	3	27

## FERRAMENTAS GERENCIAIS



**Benchmarking:** É uma análise da concorrência. Você pode escolher alguns pontos para analisar e comparar com a sua empresa, como retorno do investimento, indicadores de produtividade, custos, etc. No levantamento, é necessário focar nos pontos fortes e fracos da concorrência. Assim, você percebe se está cometendo os mesmos erros ou se pode melhorar aspectos positivos desses empreendimentos e aplicar na sua empresa.



## FERRAMENTAS GERENCIAIS



Programa 5s:

**Seiri** (Organização): Separe o que for necessário para o bom funcionamento da empresa (e de cada setor) do que for desnecessário.

**Seiton** (Ordenação): É facilitar o acesso de tudo que for útil para a realização das tarefas de cada departamento, seja ferramentas, equipamentos, móveis, documentos, entre outros.

**Seiso** (Limpeza): Lembra das coisas desnecessárias para o bom funcionamento do seu negócio? Jogue tudo que não ter utilidade fora para limpar o ambiente.

**Seiketsu** (Conservação): Avalie o momento atual do seu empreendimento e veja o que precisa ser melhorado para o alcance de maiores resultados.

**Shitsuke** (Disciplina): As melhorias estipuladas na etapa anterior precisam ser transformadas em ações. Elabore as atividades que serão necessárias para bater essa meta e mantenha o desenvolvimento constante da sua empresa.



## FERRAMENTAS GERENCIAIS



KPI é a sigla para Key Performance Indicator, que traduzido para o português significa indicadores de performance. São métricas que controlam o desempenho de qualquer aspecto dentro de uma empresa.

**KPI estratégico:** São os que auxiliam no alinhamento de projetos com os objetivos e metas da empresa. O legal desse KPI é que ele pode ser usado para comparar o que foi planejado com o que está sendo feito. Alguns exemplos são o tempo de retorno sobre o investimento, o déficit, a receita por tipo de produto ou por unidade de negócios, etc.

**KPI de produtividade:** É usada para mensurar o desempenho dos funcionários. Os dados retirados dessa métrica são os valores de custo por hora, produção mensal, entre outros relacionados ao dia a dia dos colaboradores. Esses dados facilitam nas tomadas de decisão, como a viabilidade de contratações ou demissões, aquisição de recursos, equipamentos, etc.

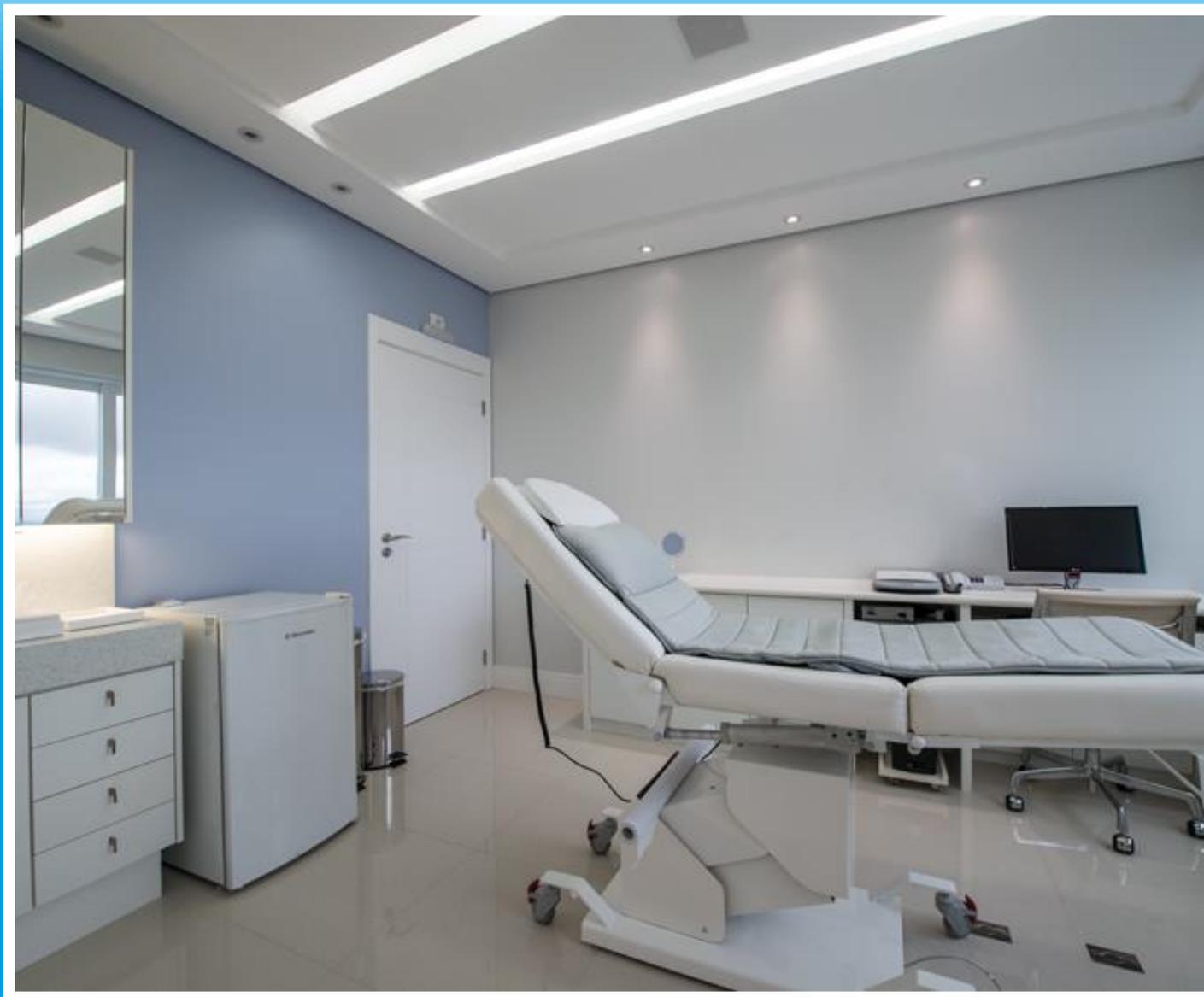


# FERRAMENTAS GERENCIAIS



# Nível 5

PODÓLOGO EMPREENDEDOR





## Rede Própria X Franchising X Licenciamento

Se o empreendedor tem realmente um bom projeto e acredita que o mercado vai reagir, o ideal é investir nesse projeto.

O Licenciamento, em troca do pagamento de royalties, o empresário recebe o direito de usar a bandeira do licenciador na fachada e tem liberdade para comercializar produtos e serviços próprios, desde que estejam ligados à atividade-fim da empresa. No caso da franquia, o empreendedor recebe junto com o investimento todo o sistema de gestão a ser seguido. A unidade deve seguir o padrão da marca, que já oferece todo o suporte, o treinamento e know how para desenvolvimento do negócio. É como uma receita de sucesso, que deve ser seguida à risca pelo franqueador.

empreender é sempre um desafio e não seria diferente na gestão de uma rede de lojas próprias.



# FERRAMENTAS GERENCIAIS



## PRÊMIO PODÓLOGO EMPREENDEDOR

O prêmio Podólogo Empreendedor tem o objetivo de unir nossos podólogos empresários para desenvolver a rede de relacionamento, capacitar, fomentar o empreendedorismo e buscar aumentar suas vendas num menor tempo.

Principais objetivos desta campanha de incentivo de vendas:

- Aumentar a venda do mix total de serviços
- Aumentar a venda de determinados produtos
- Aumentar a venda unitária e não em valores monetários
- Capitalizar as vendas
- Aumentar as vendas adicionais

Somam-se todas as vendas e aqueles que venderam mais recebem o prêmio estipulado. Podem ser premiados um ou mais vendedores, a critério da empresa.



**PODÓLOGO**  
**EMPREENDEDOR**

# Projeto



#AGT



• Adm. Roberto Lourenço

•  21 – 997631700



• Adm. Sandro Bernardo

•  21 - 98209-8248

•  @dgoriodgo



• dgoconsultoria@gmail.com



You Tube: DGO Desenvolvimento em Gestão Organizacional



@RioDgo



# Obrigado!

## Informações de contato