

KIT 01 / MANUAL DE APLICAÇÃO

Orçamento e preço

Transforme medidas, materiais e horas em uma proposta explicável.

Responsabilidade: Orçamentista; aprovação do gestor comercial

Quando usar: Novo pedido ou alteração de escopo

Como trabalhar com este kit

Leia o procedimento e aplique em um caso piloto. Preencha os modelos, confira a saída de cada etapa e só então amplie o uso.

O kit contém manual de oito páginas, dois formulários editáveis para impressão e uma lista de verificação. Os exemplos são fictícios; substitua pelas informações da sua operação.

Use a aba correspondente na planilha geral para acompanhar o trabalho. As abas são controles manuais e não enviam mensagens, calculam folha ou executam decisões.

Mapa de consulta

2-3 Procedimento | 4 Caso e técnica | 5 Conversas | 6-7 Modelos | 8 Implantação e indicadores

PROCEDIMENTO / DO INÍCIO À CONCLUSÃO

Execute em sequência

01. Levante o escopo

Registre produto, quantidade, medidas, tecido, acabamento, acesso e prazo desejado. Em reforma, fotografe a condição recebida e liste o que depende de desmontagem. Não transforme hipótese em preço fechado: indique a etapa de diagnóstico e como uma mudança será aprovada.

02. Monte a ficha de custo

Separe material por unidade de compra e consumo. Multiplique quantidade por custo unitário. Considere perdas medidas, frete e serviços externos. Para tecido com desenho, confira casamento de padrão e aproveitamento. Evite lançar a mesma perda no consumo e novamente no percentual.

03. Calcule a hora produtiva

Estime horas efetivamente disponíveis, descontando paradas planejadas. Divida o custo de trabalho correspondente por essas horas e multiplique pelo tempo previsto no pedido. Se encargos já compõem a hora, não os some novamente em outra linha. Cronometre uma amostra de pedidos para corrigir a previsão.

Saída da etapa: registre a decisão, a pendência ou a confirmação. Se faltar informação necessária, atribua uma ação e um responsável antes de seguir.

Vendas consultivas

Conduza a conversa até uma decisão com clareza e sem pressão falsa.

Responsabilidade: Responsável comercial

Quando usar: Contato com interesse compatível

Como trabalhar com este kit

Leia o procedimento e aplique em um caso piloto. Preencha os modelos, confira a saída de cada etapa e só então amplie o uso.

O kit contém manual de oito páginas, dois formulários editáveis para impressão e uma lista de verificação. Os exemplos são fictícios; substitua pelas informações da sua operação.

Use a aba correspondente na planilha geral para acompanhar o trabalho. As abas são controles manuais e não enviam mensagens, calculam folha ou executam decisões.

Mapa de consulta

2-3 Procedimento | 4 Caso e técnica | 5 Conversas | 6-7 Modelos | 8 Implantação e indicadores

PROCEDIMENTO / DO INÍCIO À CONCLUSÃO

Execute em sequência

01. Qualifique com contexto

Pergunte finalidade, prazo desejado, local, restrições e quem participa da decisão. Peça uma faixa de investimento de forma opcional. Registre o problema nas palavras da pessoa. Se a solução não atende, diga isso antes de apresentar uma proposta.

02. Faça diagnóstico em sequência

Use perguntas de situação, problema, consequência e benefício esperado, inspiradas em SPIN. Exemplo: como usa a sala; o que incomoda no sofá; como isso interfere no uso; o que seria uma boa solução. Não amplifique sofrimento nem invente custos para provocar medo.

03. Demonstre valor verificável

Vincule cada característica a uma necessidade relatada. Mostre amostra de tecido, desenho aprovado ou um processo real de conferência. Depoimentos só com autorização e contexto. Separe fato comprovado de expectativa; não prometa durabilidade sem respaldo.

Saída da etapa: registre a decisão, a pendência ou a confirmação. Se faltar informação necessária, atribua uma ação e um responsável antes de seguir.

KIT 15 / MANUAL DE APLICAÇÃO

Inteligência emocional

Conduza pressão, conflitos e conversas difíceis com firmeza e respeito.

Responsabilidade: Dono, gerente e líderes de setor

Quando usar: Tensão, resistência, conflito ou decisão com impacto nas pessoas

Como trabalhar com este kit

Leia o procedimento e aplique em um caso piloto. Preencha os modelos, confira a saída de cada etapa e só então amplie o uso.

O kit contém manual de oito páginas, dois formulários editáveis para impressão e uma lista de verificação. Os exemplos são fictícios; substitua pelas informações da sua operação.

Use a aba correspondente na planilha geral para acompanhar o trabalho. As abas são controles manuais e não enviam mensagens, calculam folha ou executam decisões.

Mapa de consulta

2-3 Procedimento | 4 Caso e técnica | 5 Conversas | 6-7 Modelos | 8 Implantação e indicadores

PROCEDIMENTO / DO INÍCIO À CONCLUSÃO

Execute em sequência

01. Reconheça sua reação

Antes de responder, identifique o fato observado, o que você está sentindo e a interpretação que está fazendo. Exemplo: um atraso é um fato; concluir que a pessoa não se importa é uma interpretação. Se estiver muito alterado, faça uma pausa breve e combine quando retomará a conversa.

02. Escute antes de concluir

Peça que a pessoa descreva o que aconteceu e o que dificultou a tarefa. Resuma o que entendeu e confirme. Escuta não elimina responsabilidade: ela ajuda a distinguir falta de recurso, dúvida, divergência técnica e comportamento que precisa mudar.

03. Explique impacto e expectativa

Descreva o comportamento específico e seu efeito no trabalho. Evite sempre, nunca e rótulos pessoais. Declare o padrão esperado e a razão operacional. Pergunte se há alguma informação que você ainda não considerou antes de definir a ação.

Saída da etapa: registre a decisão, a pendência ou a confirmação. Se faltar informação necessária, atribua uma ação e um responsável antes de seguir.

KIT 16 / MANUAL DE APLICAÇÃO

Treinamento e adesão

Transforme orientação em execução verificada.

Responsabilidade: Líder e instrutor qualificado

Quando usar: Nova tarefa, mudança de padrão ou necessidade de desenvolvimento

Como trabalhar com este kit

Leia o procedimento e aplique em um caso piloto. Preencha os modelos, confira a saída de cada etapa e só então amplie o uso.

O kit contém manual de oito páginas, dois formulários editáveis para impressão e uma lista de verificação. Os exemplos são fictícios; substitua pelas informações da sua operação.

Use a aba correspondente na planilha geral para acompanhar o trabalho. As abas são controles manuais e não enviam mensagens, calculam folha ou executam decisões.

Mapa de consulta

2-3 Procedimento | 4 Caso e técnica | 5 Conversas | 6-7 Modelos | 8 Implantação e indicadores

PROCEDIMENTO / DO INÍCIO À CONCLUSÃO

Execute em sequência

01. Defina a competência

Escreva o que a pessoa deverá fazer, em qual condição e com qual critério. Exemplo: conferir e identificar um conjunto sem perder peças. Diferencie aprendizagem de desempenho produtivo. Verifique pré-requisitos e condições de segurança antes de demonstrar.

02. Prepare a sessão

Separe procedimento vigente, materiais, exemplo e tempo protegido. Explique por que a tarefa importa e qual problema evita. Pergunte o que a pessoa já sabe. Resistência pode ser falta de tempo, recurso, clareza ou experiência anterior ruim, não falta de vontade.

03. Demonstre em partes

Mostre a sequência, os pontos críticos e o motivo de cada um. Use linguagem do trabalho e uma tarefa por vez. Não acelere a explicação só porque você já domina o processo. Treinamentos obrigatórios ou de risco requerem profissional e estrutura adequados.

Saída da etapa: registre a decisão, a pendência ou a confirmação. Se faltar informação necessária, atribua uma ação e um responsável antes de seguir.