

MANUAIS OPERACIONAIS PARA GARANTIR RESULTADOS

Não tive a pretensão de esgotar os processos abordados nos diversos Manuais aqui publicados. A preocupação foi alertar para a necessidade de se definir **O QUE PRECISA SER FEITO NA EMPRESA PARA MELHORAR SEUS RESULTADOS**.

Os manuais abarcam sete **ÁREAS DE RESULTADO**. Se olhar com atenção verá que as atividades/processos neles tratados contribuirão para as parcelas intermediárias importantes para a última linha: **SATISFAÇÃO DOS CLIENTES, AUMENTO DE VENDAS, MELHORIA DE LUCRO BRUTO e RACIONALIZAÇÃO DE DESPESAS**.

É provável que a lista das atividades/processos falte alguma coisa e outras talvez não sejam importantes. Adapte o material para sua própria filosofia operacional, mudando, tirando ou colocando atividades que julgar importantes.

Fundamental é se definir **O QUE** precisa ser feito na empresa e **COMO FAZER ISTO BEM FEITO**. Para cada atividade/processo fiz um vídeo procurando facilitar a compreensão do seu conteúdo. As exceções foram as atividades de **MANUTENÇÃO/INSTALAÇÕES** e sobre as **EXIGÊNCIAS LEGAIS/REGULAÇÃO**, nas quais fiz um vídeo único. São duas áreas muito específicas, mutáveis e terceirizadas, na maioria dos casos.

Mas mesmo definindo **O QUE** deve ser feito e **COMO FAZER**, não há uma garantia que tudo está andando direito...

Por isto criei os **CHECKLISTS**, em cima destes manuais, tanto em loja quanto na retaguarda, para se **AVALIAR A OPERAÇÃO** e verificar se tudo está sendo processado como deveria.

Este material, tanto os arquivos PDFs quanto os vídeos podem (e devem) ser utilizados para treinamento do pessoal, garantindo uma padronização de conceitos e procedimentos.

Faça bom uso!