



## Case: SESI Paraná

Programa de formação de consultores das áreas de Educação e Saúde e Segurança, com foco no desenvolvimento de atitudes e competências consultivas

Julho - Agosto 2018



Projeto realizado por intermédio da área  
de Educação Executiva do IEL Paraná

## Cliente:

Serviço Social da Indústria (SESI)  
Paraná, entidade ligada à Federação  
das Indústrias do Paraná (FIEP), com  
foco em serviços de educação e saúde  
para os trabalhadores da indústria.

## Setor:

Saúde e educação, Sistema S

## Fundação:

1946





## O desafio:

- Apoiar o processo de reestruturação do modelo de atendimento da instituição, capacitando profissionais do corpo técnico das áreas da Educação e Saúde e Segurança para atuarem como consultores junto aos clientes do SESI Paraná.
- Desenvolver as atitudes e habilidades necessárias para o trabalho consultivo, incluindo aspectos como: o relacionamento e o atendimento ao cliente; as etapas e o processo de consultoria; a visão sistêmica de processos e empresas; e a integração de diferentes áreas e serviços do Sistema FIEP para atender às necessidades do cliente.





## Abordagens utilizadas:

Atividades vivenciais, ferramentas de auto-assessment, rodadas de pitch, exercícios individuais e em grupo e apresentação de conceitos.

Processo dividido em **3 etapas**:

### O papel do consultor e processos de consultoria

- Modelos de consultoria e a evolução no papel do consultor.
- O relacionamento com o cliente: múltiplas interfaces, abordagens e interesses.
- Competências cognitivas, atitudinais e técnicas necessárias para o consultor.
- Ferramentas e práticas de consultoria.

### Competências essenciais ao consultor

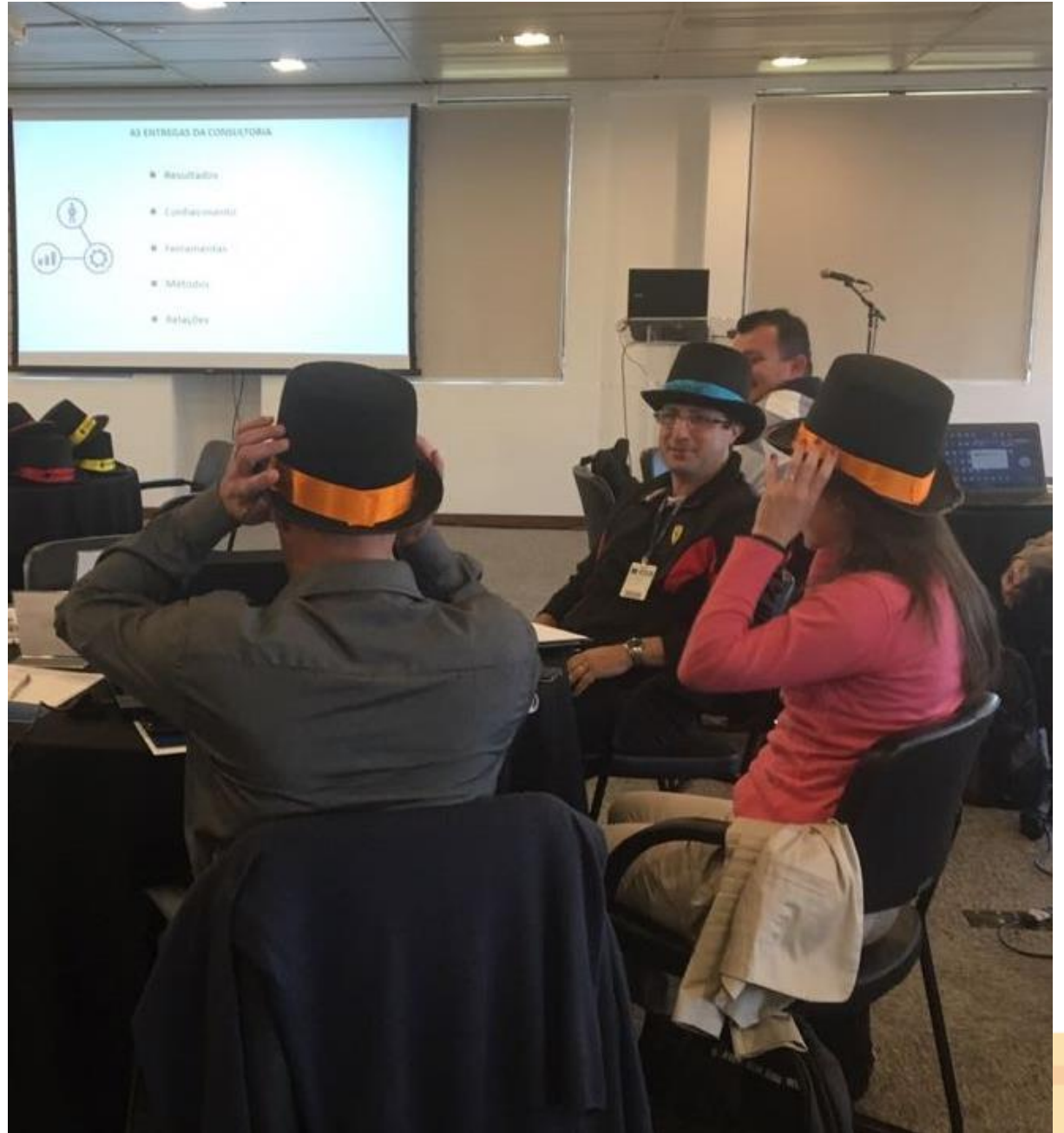
- Autoconhecimento: estilo e preferências pessoais e seus impactos na atuação como consultor.
- Atitudes e habilidades necessárias ao consultor.
- Visão sistêmica de organizações, pessoas e processos.
- Comunicação verbal e não verbal.

### Posicionamento e marca pessoal do consultor

- Definição da marca e posicionamento pessoal a partir dos momentos de excelência profissional.
- Desenvolvimento da apresentação individual como consultor com base em: competências e experiência pessoal, necessidades do cliente e demandas do mercado.







# Utilização de ferramentas de autoavaliação e de construção da marca profissional adaptadas à realidade dos participantes

## AUTOAVALIAÇÃO – EU CONSULTOR

### PASSO 1:

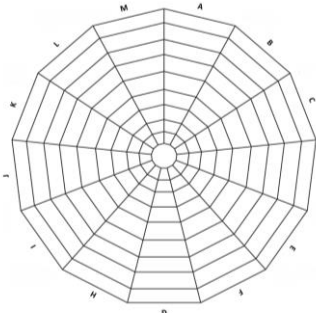
Analise sua atuação como consultor, considerando os aspectos listados abaixo. Para cada questão, atribua a si próprio uma pontuação de 0 a 9.

Se você ainda não teve muitas oportunidades de atuar como consultor, considere situações em que você participou de projetos e interagiu com clientes internos ou externos.

QUESTÃO	
<b>COMPETÊNCIAS COGNITIVAS</b>	
A	Exploro diferentes perspectivas e levo em conta várias dimensões para compreender a realidade do cliente?
B	Busco informações relevantes, organizo adequadamente os dados, identifico padrões e obtenho insights a partir da análise das informações?
C	Crio relatórios, apresentações e propostas com informações claras e objetivas para o cliente?
D	Proponho soluções adequadas às necessidades do cliente e apresento alternativas capazes de evidenciar os benefícios e implicações da solução proposta?
<b>COMPETÊNCIAS ATITUDINAIS</b>	
E	Sou aberto a mudanças e capaz de me adaptar com rapidez a novas demandas?
F	Inspiro as pessoas, oferecendo a elas apoio e informação e transmitindo entusiasmo nos processos de mudança?
G	Comunico-me de forma clara, transparente e atrativa nos diversos contextos (apresentações, telefone, reuniões, etc.)?
H	Ajusto minha comunicação e postura aos diversos públicos e me esforço para estabelecer relações e obter o apoio necessário para o avanço dos projetos?
I	Tomo a iniciativa, proponho soluções e sou capaz de liderar equipes e projetos ao longo do projeto?
J	Escuto as pessoas com atenção, observo o ambiente e consigo manter uma postura aberta e imparcial, controlando preconceitos e pré-julgamentos?
K	Interajo com as pessoas de forma cordial e responsável, criando um ambiente confiável nas diversas interações com o cliente?
<b>COMPETÊNCIAS TÉCNICO-OPERACIONAIS</b>	
L	Estou atualizado com os conceitos, práticas e abordagens mais modernos e/ou relevantes na minha área de atuação?
M	Domino diversas ferramentas e sou capaz de diversificar minha abordagem conforme os desafios e a realidade do cliente?

### PASSO 2:

De acordo com a pontuação atribuída na etapa anterior, marque o seu desempenho no gráfico abaixo. Por exemplo: se na questão A, você se atribuiu a nota 7, pinte na faixa A do gráfico a área equivalente a 7 camadas (de dentro para fora).



### PASSO 3:

Analise os dados apresentados no gráfico. Identifique pontos fortes e aspectos a desenvolver. Busque identificar padrões e correlações. Relacione o resultado à sua prática como consultor.

## COMPETÊNCIAS ESSENCIAIS PARA O CONSULTOR

**Competências cognitivas**

*Saber / Conhecer*



**Competências atitudinais**

*Ser / Conviver*

**Competências técnico-operacionais**

*Saber fazer*

**EU CONSULTOR**

**I. ENTREGA**  
O que eu ofereço ao mundo nos meus produtos e serviços?

**II. CLIENTE**  
Que necessidades dos meus clientes são satisfeitas pelo que eu faço?

**III. MARCA PESSOAL**  
Qual é o meu jeito/estilo de trabalhar? O que as pessoas percebem como único no meu trabalho?

**V. QUALIFICAÇÕES**  
O que me qualifica para o trabalho que ofereço ao mercado (competências, formação, experiências)?

**IV. VALORES**  
Quais são os valores pessoais que mais contribuem no meu relacionamento com os clientes?



## Resultados obtidos:

- Ampliação do autoconhecimento, com identificação do perfil pessoal e das necessidades de desenvolvimento individual para atuar como consultor.
- Maior compreensão do papel do consultor e de diferentes abordagens de consultoria.
- Desenvolvimento de um olhar mais sistêmico dos processos de consultoria e da relação com o cliente.







[facebook.com/BeebehaviorBR](https://facebook.com/BeebehaviorBR)



41 99968-5603



[twitter.com/Beebehavior\\_Br](https://twitter.com/Beebehavior_Br)



[instagram.com/beebehavior\\_br](https://instagram.com/beebehavior_br)



[atendimento@beebehavior.com.br](mailto:atendimento@beebehavior.com.br)



[beebehavior.com.br](http://beebehavior.com.br)