

Ferramentas de Gestão

cinépolis

Os Pilares das Ferramentas de Gestão

Especialistas em Serviço

Ética e Valores



Evolução no Serviço



Objetivo

Reuniões de trabalho com a equipe de operações onde se revisam as métricas do cinema e através da participação de todos os colaboradores se estabelecem planos de ações com o objetivo de superar as metas.

Quais são elas:

✦ Fórum de Serviço

✦ Circulo de vendas

✦ Toma 1

✦ Reunião Mensal



O Que é?

- ✦ É uma reunião entre o Gerente e a sua equipe Administrativa para criar ações para a operação bater as metas;
- ✦ Objetivo dessa reunião é mostrar as metas (**Mystery Shopper, Pontos críticos e Reclamações**) e criar planos de ações para a equipe;
- ✦ Essas reuniões ocorrem mensalmente e tem duração média de 60 minutos



Como se faz?

Fórum de Serviço

1

O Gerente do Conjunto apresenta todos os resultados do Cinema

2

O Gerente do Conjunto solicita propostas da sua Equipe para melhorarem

3

Preenchem as seguintes informações na planilha de controle

4

No próximo Fórum de Serviço se revisam os resultados obtidos e estabelecem novas metas

Papel dos Colaboradores

☆ Gerente

- ☆ Liderar a reunião mensal;
- ☆ Preparar a apresentação (coleta dos resultados mensais);
- ☆ Acompanhar o andamento do plano de ação definido na reunião

☆ Equipe Administrativa

- ☆ Participar da reunião mensal;
- ☆ Dar ações para atingirem as metas;
- ☆ Acompanhar as ações e garantir que a equipe esteja realizando os planos de ações;

Tipos do Fórum de Serviço

Fórum de Conjunto

Lidera

Gerente do Conjunto

Participantes

Subgerentes, supervisores e Auxiliares

Quando

Mensalmente

Duração

60 minutos

Fórum Regional

Lidera

Gerente Regional

Participantes

Gerente Regional e Gerente do Conjunto

Quando

Bimestralmente

Duração

60 minutos

Fórum Nacional

Lidera

Diretor de Operações

Participantes

Gerente Regional, Gerente do Conjunto, Diretor de Operações

Quando

Trimestralmente

Duração

90 minutos

O Que é?



- ✦ É uma reunião entre o Gerente e a sua equipe Administrativa para revisar as metas de vendas do Conjunto;
- ✦ Objetivo dessa reunião é coletar ideias da equipe com foco em superar as metas;
- ✦ Essas reuniões ocorrem semanalmente e tem duração média de 40 minutos.

Como se faz?

Circulo de Venda

1

O Gerente do Conjunto e a Equipe Administrativa se reúnem

3

Abordam os temas operacionais que afetam os resultados do Conjunto

2

O Gerente do Conjunto apresenta os resultados na semana por linha de negócio:
Custo de Vendas (Cog's), Percap e Ticket Médio

4

Se determinam ações e estratégias para dar continuidade nos resultados apresentados na planilha "Plano de Ação"

Papel dos Colaboradores

Circulo de Venda

☆ Gerente

- ☆ Liderar a reunião semanal;
- ☆ Preparar a apresentação (coleta dos resultados semanais);
- ☆ Acompanhar o andamento do plano de ação definido na reunião.

☆ Equipe Administrativa

- ☆ Participar da reunião semanal;
- ☆ Dar seguimento as ações;
- ☆ Acompanhar as ações e garantir que a equipe esteja realizando os planos de ações;

☆ Recursos Humanos

- ☆ Apoiar e coordenar a logística da reunião;
- ☆ Acompanhar a participação da equipe;
- ☆ Montar a ata da reunião - Planilha de Plano de Ação;

O Que é?

Toma 1

- ☆ Reunião entre os Supervisores e suas Equipes;
- ☆ Objetivo dessa reunião é motivar e definir como o grupo irá atingir as metas do dia relacionadas a **Cog's**, **Percap e Ticket Médio**;
- ☆ Essas reuniões ocorrem diariamente e tem duração média de 05 minutos.
- ☆ Essa ferramenta é direcionada para a operação, sendo assim, RH e Valores não devem participar.



Como se faz?

Toma 1

1

Se reúnem os Supervisores com a sua Equipe de Cinepolitos na habilitação

2

O Supervisor compartilha a meta que deve ser atingida pelo time

3

O Supervisor designa um objetivo pessoal para cada Cinepolito

4

O Supervisor motiva a equipe e monta estratégias para que as metas sejam atingidas

Papel dos Colaboradores

Toma 1

✧ Supervisor

- ✧ Convocar a sua equipe para as reuniões;
- ✧ Definir as metas para a equipe e motiva-los a alcança-las;
- ✧ Preencher a planilha de Acompanhamento das Reuniões.

✧ Cinepolito

- ✧ Participar da reunião;
- ✧ Comprometer se a cumprir as metas;
- ✧ Questionar quando tiver dúvidas e buscar sempre alcançar as metas;

Modelo Documento



Área: _____

Novidades

Metas do Mês

Tópicos de Reflexão

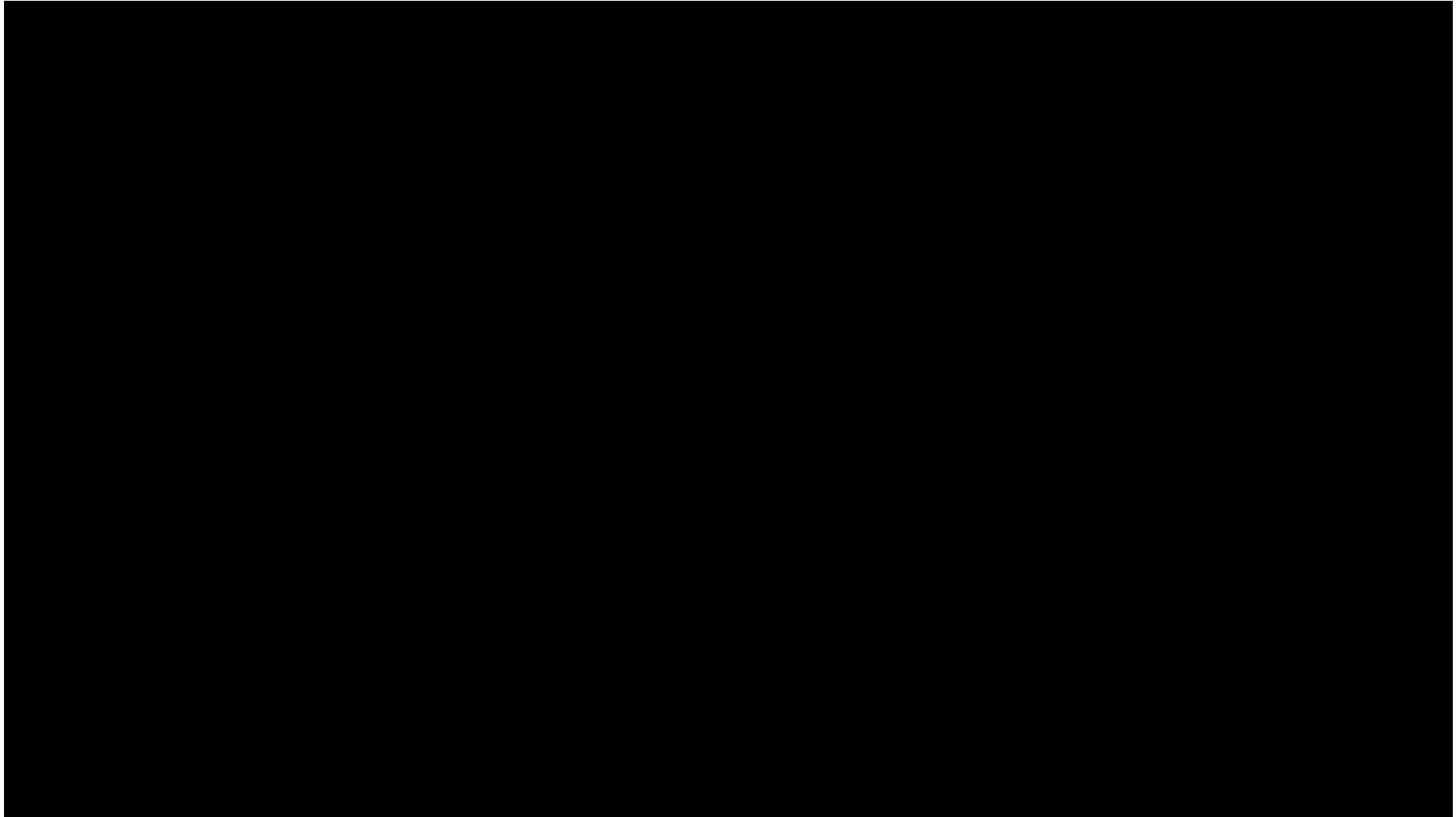
Metas do Dia

Não Esqueça...



cinépolis

Vídeo



cinépolis

O Que é?

- ✦ É uma reunião entre o Gerente do Conjunto e toda a sua equipe;
- ✦ Objetivo dessa reunião é mostrar a equipe os resultados do Cinema;
- ✦ Essas reuniões ocorrem mensalmente e tem duração média de 60 minutos.



Como se faz?

Reunião Mensal

1

O Gerente do Conjunto coleta todos os dados do Conjunto, para apresentar a equipe.

2

O Gerente do Conjunto apresenta os resultados para a equipe e discute melhorias para o próximo mês

Papel dos Colaboradores

Reunião Mensal

☆ Gerente

- ☆ Liderar a reunião mensal;
- ☆ Preparar a apresentação (coleta dos resultados mensais);

☆ Recursos Humanos

- ☆ Participar da reunião semanal;
- ☆ Auxiliar o Gerente na organização da reunião;

☆ Colaboradores do Cinema

- ☆ Participar da reunião mensal;
- ☆ Fazer as ações mensais acontecerem.

Obrigado pela Participação!!!

cinépolis