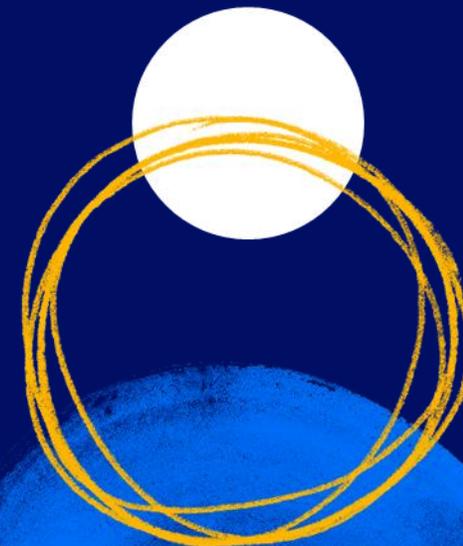
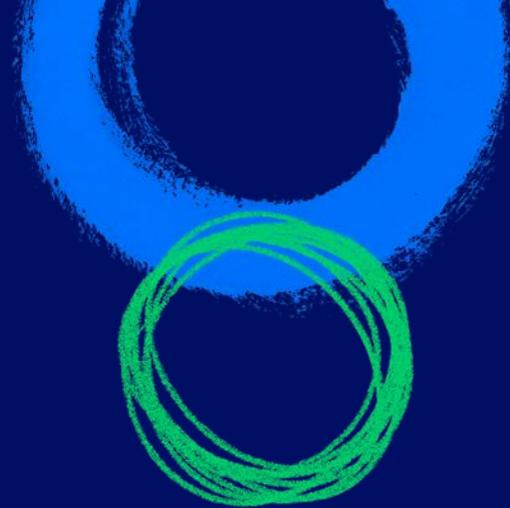


# Sonda

## Formações

## IOW School

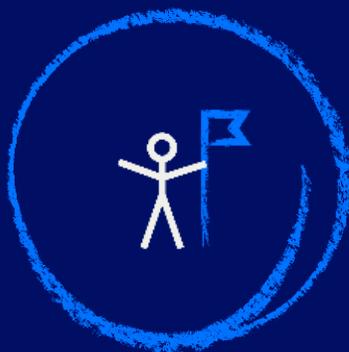
---



# Apresentação da IOW School



# cursos  
26



# formandos/ano  
2551



NPS  
77



SC INVESTMENTS



MÓ SALSA JEANS  
ZIPPY. LONDON

Fornecer as melhores ferramentas para alcançar resultados excepcionais

Powered  
by





# Formações



## Ferramentas de Melhoria Contínua

- Enquadramento IOW
- Conceitos e Elementos básicos para Gestão Diária
- 5S's, Gestão Visual e Normalização
- Resolução de Problemas em Equipa
- Sustentar as Melhorias Alcançadas
- IOW Lab *On demand*
- Mapeamento: Desenho de processos
- Gestão Eficaz de Tempo e Prioridades



## Pensamento Agile

- Conceitos básicos de Agile *On demand*
- Conceitos Básicos de Scrum *On demand*
- Conceitos Básicos de Kanban *On demand*
- Conceitos de OKRs



## Análise de Dados e Automatização

- Análise Dados para negócios
- Conceitos de Automatização de Processos *On demand*
- Ready to Automate – RPA Essentials *On demand*
- Fundamentos e Aplicações de Inteligência Artificial



## Atitude Transformadora

- Change Management *On demand*
- Follow-up de Projetos Estratégicos (Sala Obeya) *On demand*
- Design Thinking for Innovation *On demand*
- Problem Solving & Communication *On demand*
- Gestão de Projetos: Estruturar um projeto (A3) *On demand*
- Quem quer ser transformador *On demand*
- Study Tour *On demand*

## DM.1 Enquadramento IOW

### O QUÊ

Aprender os princípios básicos para impulsionar a Cultura de Melhoria Contínua na organização.

### QUEM

G10 –G5

### COMO

Formação e-learning onde são apresentados os seguintes temas:

- O que é a melhoria contínua e o IOW;
- Conceitos basilares e a sua importância para o grupo;
- Quais os primeiros passos para integrar esta cultura.

### ONDE

Online  
E-learning

### DURAÇÃO

15 min

### FORMADOR

E-learning

## DM.2 Conceitos e Elementos básicos para Gestão Diária

### O QUÊ

Aprender quais os tópicos-chave que devem estar presentes para uma gestão diária de equipa.

### QUEM

G10 – G6

### COMO

Conceitos de como identificar desperdícios e superar os paradigmas (testar as nossas crenças e suposições e corrigir distorções nos nossos processos de pensamento).

Conceitos básicos de gestão diária:

- Porque existem equipas;
- O que é uma missão e como deve ser formulada;
- Que tipo de indicadores devemos usar e como formular objetivos (objetivos SMART);
- Como ajustar o formato das reuniões aos objetivos de gestão da equipa.

### ONDE

Online

### DURAÇÃO

2 horas

### FORMADOR

Interno

## DM.3 5S's, Gestão Visual e Normalização

### O QUÊ

Capacitar os colaboradores com ferramentas fundamentais para melhorar continuamente a organização, a eficiência e a qualidade do ambiente de trabalho, através da metodologia 5S, da gestão visual e da normalização.

### QUEM

G10 – G6

### COMO

#### 1 – 5S – Organização e Eficiência

- O que são os 5S e sua origem
- As cinco fases do 5S e sua aplicação prática
- Benefícios dos 5S para a produtividade

#### 2 – Normalização – Sustentabilidade da Melhoria

- O que é uma norma e sua importância
- Como a normalização garante consistência e qualidade nos processos
- Exemplos práticos de normalização eficaz

#### 3 – Gestão Visual – Transparência e Comunicação Eficiente

- Conceito de gestão visual e sua aplicação no ambiente de trabalho
- Ferramentas de gestão visual para facilitar a tomada de decisões
- Como a gestão visual melhora a comunicação e reduz erros

### ONDE

Online

### DURAÇÃO

1,5 horas

### FORMADOR

Interno

## DM.4 Resolução de Problemas em Equipa

### O QUÊ

Aprender um método de resolução estruturada de Problemas.

### QUEM

G10 – G6

### COMO

Desenvolvimento da competência para avaliação de problemas, avaliando soluções alternativas com precisão. Desenvolvimento de pensamento crítico.

Enquadramento ao Método 3C e seus 4 passos:

1. Caso
2. Causa
3. Contramedidas
4. Verificação

### ONDE

Online

### DURAÇÃO

2 horas

### FORMADOR

Interno

## DM.5 Sustentar as Melhorias Alcançadas

### O QUÊ

Aprender a selecionar processos críticos, criar listas de verificação, definir a frequência de confirmação e aplicar dicas práticas.

### QUEM

G10 – G6

### COMO

Compreender a importância destas rotinas na consistência do output de cada processo.

O que é e para que serve sustentar as melhorias alcançadas

O que fazer para sustentaras melhorias alcançadas:

1. O que tenho de preparar
2. Que atitudes devo adotar
3. O que fazer com os resultados
4. Confirmação de processo vs Auditoria

### ONDE

Online

### DURAÇÃO

1,5 horas

### FORMADOR

Interno

TOD  
DM.6  
IOW Lab

## O QUÊ

Consolidar o que foi aprendido nos módulos anteriores na forma de jogo de simulação.

## QUEM

G10 – G6

## COMO

Exercício prático para aplicação de métodos e ferramentas de melhoria continua num caso real Sonae:

1. Qual a Missão
2. Que indicadores & Taxonomia
3. Problemas & Prioridades
4. Rotinas de Sustentabilidade
5. Apresentação em grupo

## ONDE

Presencial

## DURAÇÃO

8 horas

## FORMADOR

Interno

OE.17  
Gestão Eficaz de Tempo e de Prioridades

**O QUÊ**

Capacitar os participantes com métodos práticos para gerir o tempo e as prioridades de forma eficaz, aumentando a produtividade e reduzindo os “ladrões de tempo”.

**QUEM**

G10 – G6

**COMO**

Esta formação oferece ferramentas práticas e métodos comprovados para ajudar a gerir o tempo e definir prioridades, permitindo uma organização mais eficaz das tarefas diárias e uma maior produtividade no ambiente de trabalho.

Os conteúdos ensinados:

1. Fundamentos de Gestão de Tempo
2. Métodos de Priorização
3. Identificação e Redução de Ladrões de Tempo
4. Ferramentas Digitais de Apoio

**ONDE**



**DURAÇÃO**



**FORMADOR**



## SDF.06 Conceitos de OKRs

### O QUÊ

Aprender como mapear as métricas existentes, os desafios em relação à estratégia e as restrições do sector.

Aprender como trabalhar com OKRs.

### QUEM

G8 - G5

### COMO

Introdução aos OKR e sua implementação:

- Como definir objetivos cativantes;
- Conceitos de OKRs nível estratégico e nível tático e seu desdobramento;
- OKR Planning;
- Boas práticas do método.

### ONDE

E-learning  
Online ou  
Presencial

### DURAÇÃO

4 horas

### FORMADOR

Interno

## OE.09 Conceitos Básicos de Agile

### O QUÊ

Aprender conceitos Agile.

Aprender como promover mindset Agile

### QUEM

G10 – G5

### COMO

Aprendizagem de fundamentos para:

- Cultura Agile;
- Principais quebras de paradigma;
- Valores e princípios Agile;
- Introdução a métodos Agile.

### ONDE

E-learning  
Online ou  
Presencial

### DURAÇÃO

2 horas

### FORMADOR

Interno

## OE.10 Conceitos de SCRUM

### O QUÊ

Aprender conceitos do SCRUM, incluindo os seus papéis, eventos e artefactos.

### QUEM

G10 – G5

### COMO

Aprendizagem de fundamentos para:

- Entender Scrum;
- Definir Papéis, Artefatos e Eventos;
- Implementação na gestão diária.

### ONDE

E-learning  
Online ou  
Presencial

### DURAÇÃO

2 horas

### FORMADOR

Interno

## OE.11 Conceitos de KANBAN

### O QUÊ

Aprender conceitos básicos do KANBAN, para melhorar produtividade e fazer gestão diária.

### QUEM

G10 – G5

### COMO

Aprendizagem de fundamentos de:

- Conceitos de Kanban
- Fluxo contínuo
- Foco
- Visibilidade e Melhoria contínua

### ONDE

E-learning  
Online ou  
Presencial

### DURAÇÃO

2 horas

### FORMADOR

Interno

OE.02  
Gestão de Projetos: Estruturar um projeto (A3)

**O QUÊ**

Aprender a estruturar um projeto e a comunicá-lo de forma eficaz, usando os passos do Template A3.

**QUEM**

G10 –G6

**COMO**

Aprender os Passos do Template A3:

**Passo 1:** Nome do Projeto, Equipas e Datas;

**Passo 2:** Situação inicial (Qual é o Problema, O que é que exatamente queremos resolver?);

**Passo 3:** Objetivo SMART;

**Passo 4:** Situação Futura;

(Qual a visão futura? Situação Ideal?);

**Passo 5:** Plano macro de ações e entregáveis;

**Passo 6:** Indicadores de Projeto: Como vamos medir o sucesso deste projecto?.

**ONDE**

Online ou  
Presencial

**DURAÇÃO**

3 horas

**FORMADOR**

Interno

## OE.04 Mapeamento: Desenho de Processos

### O QUÊ

Aprender conceitos básicos para mapear um processo, identificando tarefas que não acrescentam valor e definindo estratégias de melhoria.

### QUEM

G9 –G6

### COMO

Conceitos fundamentais de Mapeamento - as 5 etapas:

1. Definir processo ou value stream
2. Mapear situação atual (as is)
3. Identificar áreas de melhoria
4. Mapear situação futura (to be)
5. Planear e implementar ações de melhoria.

Exercício prático, com o objetivo de identificar tarefas que não acrescentam valor e definir um plano de melhoria .

### ONDE

Online

### DURAÇÃO

2 horas

### FORMADOR

Interno

OE.05  
Análise de dados para negócios – Mód. 1

### O QUÊ

Este módulo pretende ensinar a interpretar e tirar conclusões com base em dados, em 5 passos:

- 1.Requisitos para a recolha de dados
- 2.Recolha de dados
- 3.Data cleaning
- 4.Análise de dados
- 5.Visualização e interpretação de dados

### QUEM

G9 – G5

### COMO

Introdução às 5 fases do processo.  
Aprendizagem de conteúdos fundamentais:

- Como identificar uma boa amostra
- Tipos de erros de amostragem
- Como criar um plano de recolha de dados eficaz
- Como utilizar gráficos para retirar o ruídos dos dados e aumentar a qualidade das decisões
- O que é a variabilidade e porque é tão importante
- Que ferramentas gráficas utilizar

### ONDE

Online

### DURAÇÃO

3 horas

### FORMADOR

Interno

OE.06  
Análise de dados para negócios – Mód. 2

### O QUÊ

Este módulo pretende ensinar a interpretar e tirar conclusões com base em dados, focando-se em:

1. Análise de dados Descritiva – Saber o que aconteceu;
2. Análise de dados para Diagnóstico – Saber como aconteceu.

### QUEM

G9 – G5

### COMO

Capacitar os formandos em:

#### 1. Métodos para análise de dados:

- Que tipo de dados existem;
- Quais os melhores para o objetivo;
- Como os usar;

2. Como utilizar Box Plots e histogramas para analisar causa raiz, priorizar e comparar dados para tomar decisões;

3. Como utilizar as cartas de controlo para identificar problemas e acionar um plano de resposta.

### ONDE

Online

### DURAÇÃO

2,5 horas

### FORMADOR

Interno

OE.07  
Análise de dados para negócios – Mód. 3

**O QUÊ**

Este módulo pretende ensinar a fazer análise preditiva com base em dados existentes.

**QUEM**

G9 – G5

**COMO**

Capacitar os formandos com métodos e ferramentas para saber como:

1. Utilizar dados para prever o futuro e tomar decisões informadas;
2. Utilizar dados para prever acontecimentos como tempos de espera para atendimento, tempos entre telefonemas, etc.;
3. Utilizar dados para planear recursos (stocks, pessoas, etc.);
4. Tomar decisões com suporte estatístico.

**ONDE**

Online

**DURAÇÃO**

2,5 horas

**FORMADOR**

Interno

OE.08  
Conceitos de Automatização de Processos – Mód. 1

### O QUÊ

Capacitar os participantes para compreenderem os conceitos fundamentais da automatização e digitalização de processos, destacando os seus benefícios e aplicações práticas na otimização do trabalho.

### QUEM

G8 – G5

### COMO

#### Fundamentos da Automação e Digitalização de Processos

- O que é a automação e digitalização de processos
- Diferença entre automação, digitalização e transformação digital
- Impacto da automação na eficiência e produtividade

#### Benefícios da Automatização

- Redução de erros e retrabalho
- Otimização de tempo e recursos
- Aumento da rastreabilidade e padronização dos processos
- Melhoria na experiência dos colaboradores e clientes

### ONDE

Online

### DURAÇÃO

2 horas

### FORMADOR

Interno

OE.09  
Conceitos de Automatização de Processos – Mód. 2

**O QUÊ**

Capacitar os participantes para identificar oportunidades de automatização, analisar processos antes da sua digitalização e compreender as principais tecnologias disponíveis para otimizar o fluxo de trabalho.

**QUEM**

G8 – G5

**COMO**

**Identificação de Oportunidades de Automação**

- Como reconhecer processos repetitivos e ineficientes
- Métodos para avaliar o impacto da automatização
- Exemplos práticos de identificação de oportunidades

**Análise e Preparação de Processos Antes da Automação**

- Como mapear e analisar processos antes da digitalização
- Identificação de melhorias e eliminação de desperdícios
- Boas práticas para garantir uma implementação eficiente

**ONDE**



**DURAÇÃO**



**FORMADOR**



OE.10  
Conceitos de Automação de Processos – Mód. 3

### O QUÊ

Capacitar os participantes para documentar de forma estruturada e eficiente os processos a automatizar, garantindo uma implementação bem-sucedida e alinhada com as melhores práticas.

### QUEM

G8 – G5

### COMO

#### Melhores Práticas na Documentação de Processos

- Importância da documentação clara e padronizada
- Principais desafios na documentação de processos para automação
- Como evitar falhas que impactam a implementação da automação

#### Identificação de Requisitos Essenciais

- O que deve estar presente numa documentação eficaz
- Como garantir que os processos documentados são adequados para automação

### ONDE

Online

### DURAÇÃO

2 horas

### FORMADOR

Interno

## Ready to Automate – RPA Essentials

### O QUÊ

Introduzir os conceitos fundamentais de RPA, demonstrar como identificar oportunidades de automação e iniciar a sua implementação.

Explorar as melhores práticas para a integração de RPAs no ambiente de trabalho, promovendo uma convivência eficiente com esses.

### QUEM

G8 – G5

### COMO

Nesta formação, os participantes aprenderão os conceitos essenciais de RPA e como aplicá-los na prática:

- 1. Conceitos Básicos de RPA:** O que é RPA, tipos de tecnologias e benefícios;
- 2. Implementação de RPA:** Identificação de processos para automação e configuração básica;
- 3. Convivência com RPAs:** Integração e melhores práticas no trabalho diário.

### ONDE

Online

### DURAÇÃO

2 horas

### FORMADOR

Interno

## Fundamentos e Aplicações de Inteligência Artificial

### O QUÊ

Introdução aos conceitos fundamentais de Inteligência Artificial (IA) e às suas principais aplicações, proporcionando uma visão geral das tecnologias envolvidas e de como a IA está a transformar diferentes setores.

### QUEM

G8 – G6

### COMO

1. Introdução à IA: O que é Inteligência Artificial?
2. Principais Áreas de Aplicação da IA:
  - Machine Learning
  - Deep learning
  - Visão Computacional
  - Gen - AI
3. Aplicações da IA no Mundo Real: Exemplos práticos de IA em diversas indústrias;
4. Desafios éticos e boas práticas

### ONDE

Online

### QUANDO

2 horas

### FORMADOR

Interno

## SP.3 Change Management

### O QUÊ

Compreender a necessidade de mudança nas organizações e como gerir a mudança com sucesso.

### QUEM

G7 - G5

### COMO

- Fundamentos da Gestão da Mudança
- Etapas do processo de mudança organizacional
- Planeamento da mudança: diagnóstico, estratégia e stakeholders
- Implementação: comunicação, resistência e acompanhamento
- Sustentação: reforço, métricas e cultura de melhoria contínua

### ONDE

Presencial

### DURAÇÃO

8 horas

### FORMADOR

Interno

## Follow-up de Projetos Estratégicos (Sala Obeya)

### O QUÊ

Aprender como:

1. Desenhar um “processo” que liga Visão, Missão, Estratégia, Projetos e Resultados e que facilita a comunicação entre a Gestão e as Equipas;
2. Definir rotinas de gestão que aceleram a execução e follow-up dos projetos estratégicos e a sua priorização nos ciclos de melhoria
3. Definir o modelo de Governance que facilita o processo, reconhece o trabalho das equipas e reforça a Cultura de Melhoria Sonae.

### QUEM

G8 – G5

### COMO

Aprendizagem dos 7 passos para criar uma Sala Obeya com um Exercício Prático:

1. Visão e Missão;
2. Eixos Estratégicos;
3. Indicadores de Negócio;
4. Árvore de Indicadores;
5. Projetos e Template A3;
6. Tracking Results;
7. Enablers para uma Cultura de Melhoria Sonae

### ONDE

Presencial

### DURAÇÃO

8 horas

### FORMADOR

Interno

## Problem Solving & Communication

### O QUÊ

Aumentar as competências e fornecer ferramentas para conceptualização estruturada e resolução de problemas.

### QUEM

G7 – G6

### COMO

Capacitar os participantes com técnicas e competências para identificar, analisar e resolver problemas de forma estruturada e eficiente, melhorando a comunicação e a tomada de decisões.

Conteúdos:

- Análise e desagregação de problemas
- Resolução estruturada de problemas
- Comunicação

Formação com duas partes:

- Parte 1 : E- learning (2h)
- Parte 2 : Presencial com conceitos e estudos de casos (4h)

### ONDE

Online +  
Presencial

### DURAÇÃO

2 + 4  
horas

### FORMADOR

Interno

## Design Thinking for Innovation

### O QUÊ

Sessão presencial e interativa que apresenta os fundamentos do Design Thinking e desafia os formandos a desenvolver uma solução inovadora, através das etapas desta metodologia, para um desafio real.

### QUEM

G7 – G6

### COMO

Capacitar os participantes através de trabalho em grupo e guiando-os por todas as etapas da metodologia.

Conteúdos:

- Introdução teórica: Conceitos fundamentais do Design Thinking e sua aplicabilidade;
- Exploração prática com a aplicação das três etapas essenciais:
  - Inspiração – Identificação de desafios e levantamento de insights.
  - Idealização – Geração e desenvolvimento de ideias inovadoras.
  - Implementação – Prototipagem e testes com base em cenários reais.

### ONDE

Presencial

### DURAÇÃO

7  
horas

### FORMADOR

Interno

## Quem quer ser transformador

### O QUÊ

A formação visa capacitar os formandos a promover mudanças transformacionais, centradas tanto no conteúdo quanto no contexto.

O objetivo é fornecer ferramentas para a melhoria contínua das competências dos formandos, desenvolvendo uma consciência crítica que permita mudanças significativas nos paradigmas e práticas diárias.

### QUEM

G8 – G6

### COMO

Capacitar os participantes nas seguintes competências (as competências podem ser escolhidas consoante o grupo e o tempo disponível):

- **Comunicação Eficaz:** Técnicas para comunicação clara e positiva.
- **Empatia:** Escuta ativa e conexão com os formandos.
- **Gestão de Conflitos:** Soluções "win-win" e comunicação adequada.
- **Motivação:** Identificação e gestão de diferentes níveis de motivação.
- **Gestão de Emoções:** Compreensão das emoções básicas para um ambiente positivo.

### ONDE

Presencial

### DURAÇÃO

3 horas

### FORMADOR

Interno

## Study Tour Photo Studio

### O QUÊ

Nesta visita será possível ver o processo de produção do PhotoStudio e todas as melhorias implementados desde o início do projeto do Online da ZY e da MO.

Conhecer as metodologias de trabalho que nos permitem atingir os nossos objetivos.



[https://www.youtube.com/watch?v=zosIRWi\\_5d0](https://www.youtube.com/watch?v=zosIRWi_5d0)

**Sonda**

### COMO

#### Objetivos

- Garantir upload de imagens no Online on time
- Criação de processos para garantir maior produtividade
- Aplicação de normas para assegurar coerência na produção/ pós produção
- Garantir controlo de qualidade de todo o fluxo de amostras
- Internalizar a produção de conteúdos

#### Resultados

- Aumento da qualidade da produção / pós produção
- Rentabilizar estrutura e equipamento do estúdio para produções de equipas de Marketing e Direção criativa
- Melhoria na comunicação entre equipas
- Controlo de fluxo de amostras/gama do online
- Maior volume de vendas
- Diminuição de erros de produção
- Reforçar identidade de cada marca – MO & ZY

[Voltar ao início](#)

ONDE

Maia

DURAÇÃO

1 hora

FORMADOR

Interno

## Study Tour Centro de Distribuição de Pescado

### O QUÊ

Nesta visita será possível ver as melhorias implementadas ao longo de toda a cadeia logística, percebendo como é possível atingir os objetivos do negócio.



### COMO

#### Objetivos

- Garantir o plano de expansão da empresa no Centro de Distribuição de Pescado;
- Internalizar a operação de bacalhau salgado seco;
- Redução da frota de camiões consolidando as expedições do pescado fresco com a operação de frutas e legumes;
- Automação de operações de forma a garantir mais ergonomia nos processos do CDP.

#### Resultados

- Redução do lead time de descarga em 42%
- Aumento do número de caixas na produção em 60%
- Aumento do número de sacos de bivalves preparados em 77%
- Aumento do número de caixas preparados na zona de picking em 50%

### ONDE

Azambuja

### DURAÇÃO

1,5  
horas

### FORMADOR

Interno

## Study Tour

### Desenvolvimento Cartão Universo

#### O QUÊ

Fiquem a conhecer como desenvolvemos os nossos fluxos de forma a aumentar a nossa eficiência.



#### COMO

##### Objetivos

- Garantir que a máquina do cartão está oleada, com o mínimo de erros em cada etapa do ciclo de vida e respetiva resolução imediata
- Garantir que os níveis de serviço da proposta de valor são cumpridos, mantendo uma imagem de verdade aos nossos clientes
- Garantir melhoria continua nos processos do cartão, por forma a reduzir fricções que existam na experiência do cliente.

<https://www.youtube.com/watch?v=Hgdf5MIqbng>

#### ONDE

Online

#### DURAÇÃO

1 hora

#### FORMADOR

Interno

## Study Tour Continente Montijo

### O QUÊ

O Continente Montijo é uma loja laboratório, ou seja é um centro facilitador de experimentação, inovação e desenvolvimento.



### COMO

#### Objetivos

As metodologias desenvolvidas e testadas com a equipa, são depois partilhadas e desmultiplicadas pelas restantes lojas. Com este modelo, o Continente Montijo é desafiado todos os dias a inovar, a aumentar a produtividade, a facilitar as tarefas e melhorar a vida dos colaboradores e satisfazer os clientes.

- Verificar a inovação na definição de desafios;
- Observar o sentimento de ser desafiado todos os dias a inovar, a aumentar a produtividade, a facilitar as tarefas e melhorar a vida dos colaboradores e satisfazer os clientes.

<https://www.youtube.com/watch?v=k36e3tUb1X0>

### ONDE

Montijo

### DURAÇÃO

1,5  
horas

### FORMADOR

Interno

## Study Tour Fábrica Oliveira do Hospital

### O QUÊ

Nesta visita poderá ver o processo de produção na fábrica, as metodologias diárias e as melhorias implementadas ao longo de toda a cadeia que têm permitido alcançar grandes resultados.



### COMO

#### Objetivos:

- Melhorar os resultados, controlando e estabilizando os processos;
- Tornar visível no terreno os processos críticos. (Visual Management);
- Equipas autónomas, com uma definição clara das regras de reação face aos desvios dos processos.

<https://www.youtube.com/watch?v=Ls8-BvqjJ80>

### ONDE

Oliveira  
do  
Hospital

### DURAÇÃO

2 horas

### FORMADOR

Interno

## Study Tour - Wells

Porto | Coimbra | Lisboa | Alentejo

### O QUÊ

Nesta visita verá a implementação de IOW diário ligada à estratégia do negócio da Wells. Venha visitar-nos e conhecer a evolução da melhoria contínua nas operações da Wells e as melhorias mais impactantes.



### COMO

#### Objetivos

- Organização de espaços
- Gestão visual
- Normalização
- Otimização de processos
- Dinamização da cultura IOW

#### Resultados

- Maior satisfação e motivação dos colaboradores
- Maior disponibilidade para o cliente
- Redução do tempo de execução de tarefas

### ONDE



### DURAÇÃO



### FORMADOR



## Study Tour - Continente Modelo

Paredes | Alto do Lumiar | Cancela | Viveiros | Águeda | Belas | Torres Novas | Felgueiras | Portalegre | Gaia-Rechousa

### O QUÊ

Entra numa realidade onde a melhoria de processos aliada à simplificação e consistência são uma forma de vida das nossas equipas.



### COMO

#### Objetivos

Conhecer a dinâmica da loja laboratório no Modelo abordando os temas: Quadros de equipa e reuniões, gestão de fardamento, gestão de consumíveis, gema walk na recuperação de ruturas no Alimentar, Tarefas orientadas no Bazar.

#### Resultados

- Mais alinhamento, melhor comunicação e envolvimento e toda a equipa.
- Mais de 10 iniciativas desenvolvidas, transversais a toda a insígnia.
- Mais de 1000 pequenas iniciativas desenvolvidas nas lojas laboratório

[https://www.youtube.com/watch?v=zhYvELsgy\\_8](https://www.youtube.com/watch?v=zhYvELsgy_8)

[Voltar ao início](#)

### ONDE

Ver  
acima

### DURAÇÃO

1,5  
horas

### FORMADOR

Interno

## Study Tour Cascais Shopping

### O QUÊ

Nesta visita ao Cascais Shopping apresentaremos as melhores, as mais inovadoras e sustentáveis práticas, realizadas ao longo dos últimos anos, sempre com foco no nosso cliente.

Entre muitas outras inovações acompanhe-nos e perceba porque temos uma paragem invertida e um banco aquecido, na paragem de táxis.

E primeira árvore eólica? Também é nossa.



**Sonda**

### COMO

#### Objetivos

- VOC
- Melhoria continua
- Sustentabilidade
- Gestão Visual
- Otimização de processos

#### Resultados

- Serviço ao Cliente de excelência
- Redução do tempo de execução das tarefas

### ONDE

Cascais

### DURAÇÃO

1 hora

### FORMADOR

Interno

[Voltar ao início](#)

IOW School

Sondaie

