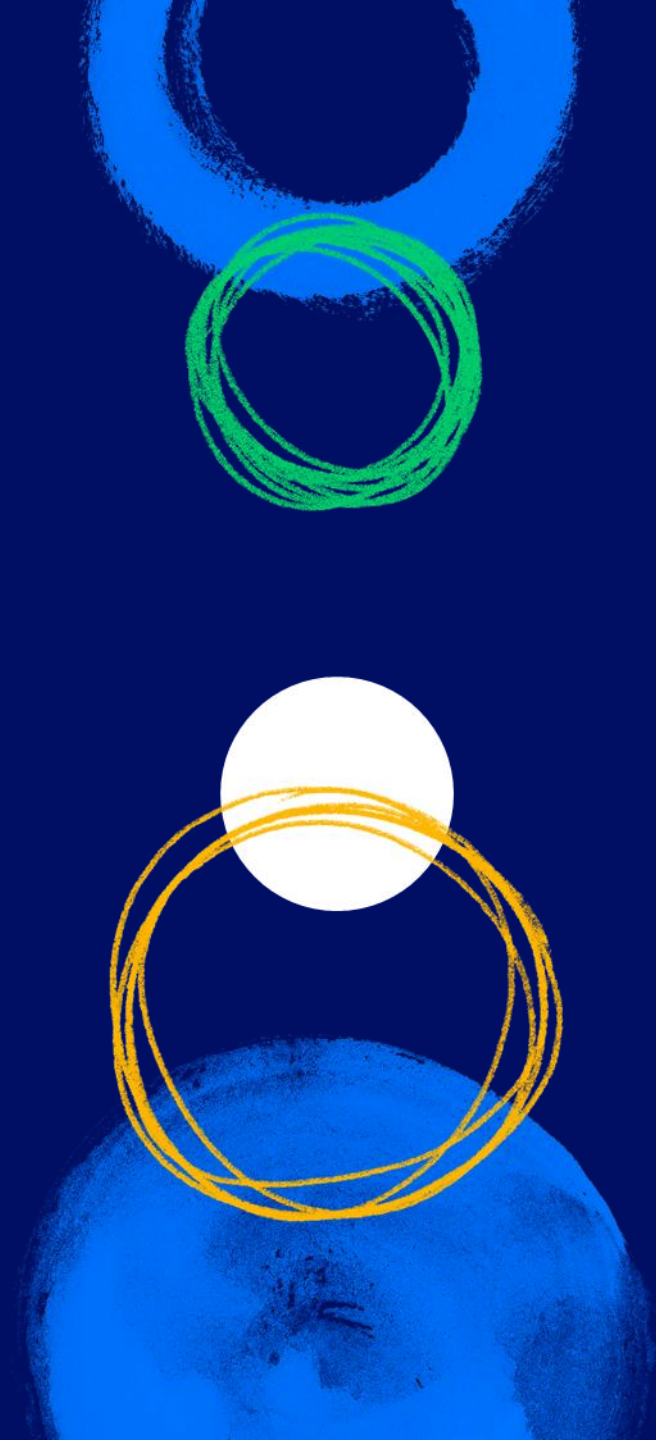


Sonda

Formações

IOW School



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

Mapeamento: Desenho de processos

Gestão Eficaz de Tempo e Prioridades



Pensamento Agile

Conceitos básicos de Agile

Conceitos Básicos de Scrum

Conceitos Básicos de Kanban

Conceitos de OKRs



Análise de Dados e Automatização

Análise Dados para negócios

Conceitos de Automatização de Processos

Ready to Automate – RPA Essentials



Atitude Transformadora

Change Management

Follow-up de Projetos Estratégicos (Sala Obeya)

Design Thinking for Innovation

Problem Solving & Communication

Gestão de Projetos: Estruturar um projeto (A3)

Quem quer ser transformador

Study Tour

On demand

On demand

On demand

On demand

On demand

On demand

On demand

On demand

On demand

On demand

On demand

On demand

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



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

SDF.06 Implementação 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 Implementação 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 Implementação 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 Automação de Processos – Mód. 1

O QUÊ

Capacitar os participantes para compreenderem os conceitos fundamentais da automação 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 Automação

- 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

Online

DURAÇÃO

2 horas

FORMADOR

Interno

OE.10
Conceitos de Automatização 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

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

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

ONDE

Online +
Presencial

DURAÇÃO

1 + 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 formadores para 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 – G5

COMO

Formação com a possibilidade de escolher quais os conteúdos a transmitir, podendo ter uma duração mínima de 4 horas até ao máximo de 8 horas:

- **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.
- **Liderança:** Adaptação e empowerment dos formandos.
- **Gestão do Tempo:** Planeamento eficaz das sessões.
- **Surpresa:** Elementos inesperados para manter o interesse.

ONDE

Presencial

DURAÇÃO

4 - 8 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

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%

[Voltar ao início](#)

ONDE

Azambuja

DURAÇÃO

1,5
horas

FORMADOR

Interno

Study Tour Hotel Porto Palácio

O QUÊ

Visita com pontos de passagem pelas seguintes áreas:

- House keeping
- Front office
- Vip lounge
- Cozinha e copa
- Direção geral



COMO

Objetivos

- Melhoria da qualidade do serviço ao cliente
- Garantir a consistência na entrega de serviços ao cliente
- Aumento da eficiência nos processos internos
- Implementação de cultura de melhoria contínua
- Aumento da motivação dos colaboradores

Resultados

- Maior fluxo de informação entre turnos
- Redução do lead time no house keeping de 15 quartos limpos para 17
- Maior satisfação e motivação dos colaboradores
- Maior satisfação do cliente (8.3 para 8.6 no booking)
- Poupança de 21% na contratação de pessoal externo
- 61 ações de inovação já concretizadas

https://www.youtube.com/watch?v=1wO8KjGh_dA

[Voltar ao início](#)

ONDE

Porto

DURAÇÃO

1 hora

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>

[Voltar ao início](#)

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

Leiria | Beja | GaiaShopping | Santarém | Barreiro | Guimarães | Coimbra

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

[Voltar ao início](#)

ONDE

Ver
acima

DURAÇÃO

1,5
horas

FORMADOR

Interno

Study Tour Cascais Shopping

O QUÊ

Nesta visita ao CascaiShopping 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

