

# **Excelência no Atendimento ao Cliente e Trabalho em Equipe**

**Professor Gilberto Cavicchioli**



## Gilberto Cavicchioli

Consultor de empresas experiente, é professor na pós-graduação e MBA da ESPM, FGV, SENAC e no IBG. Mestre em Administração pela PUC-SP e engenheiro pela FEI, tem especialização em administração industrial pela Fundação Vanzolini da USP.

Atuou em cargos de gerência de produtos em empresas multinacionais de grande porte por doze anos e tem, ainda, experiência como empreendedor na indústria metalúrgica no setor de equipamentos para movimentação de cargas em aeroportos.

Desde 2006 atuou como Consultor da Qualidade na ARPEN-SP, Colégio Notarial e IEPTB. Realiza treinamentos e palestras sobre Gestão de Serviços e Gestão de Pessoas para cartórios. Especialista no desenvolvimento de pessoas em Cartórios extrajudiciais.

É articulista de mídias especializadas com mais de 250 textos publicados. Coordena o site [www.cavicchiolitreinamentos.com.br](http://www.cavicchiolitreinamentos.com.br). Autor dos livros “O Efeito Jabuticaba” - 5ª edição, também “Cartórios e Gestão de Pessoas: um desafio autenticado” - 2ª edição e o recém-lançado “O Vendedor e o Iceberg”.

## Os Antecedentes

Gilberto Cavicchioli



   @gilbertocavicchioli



Paulistano (Itália e Líbano)



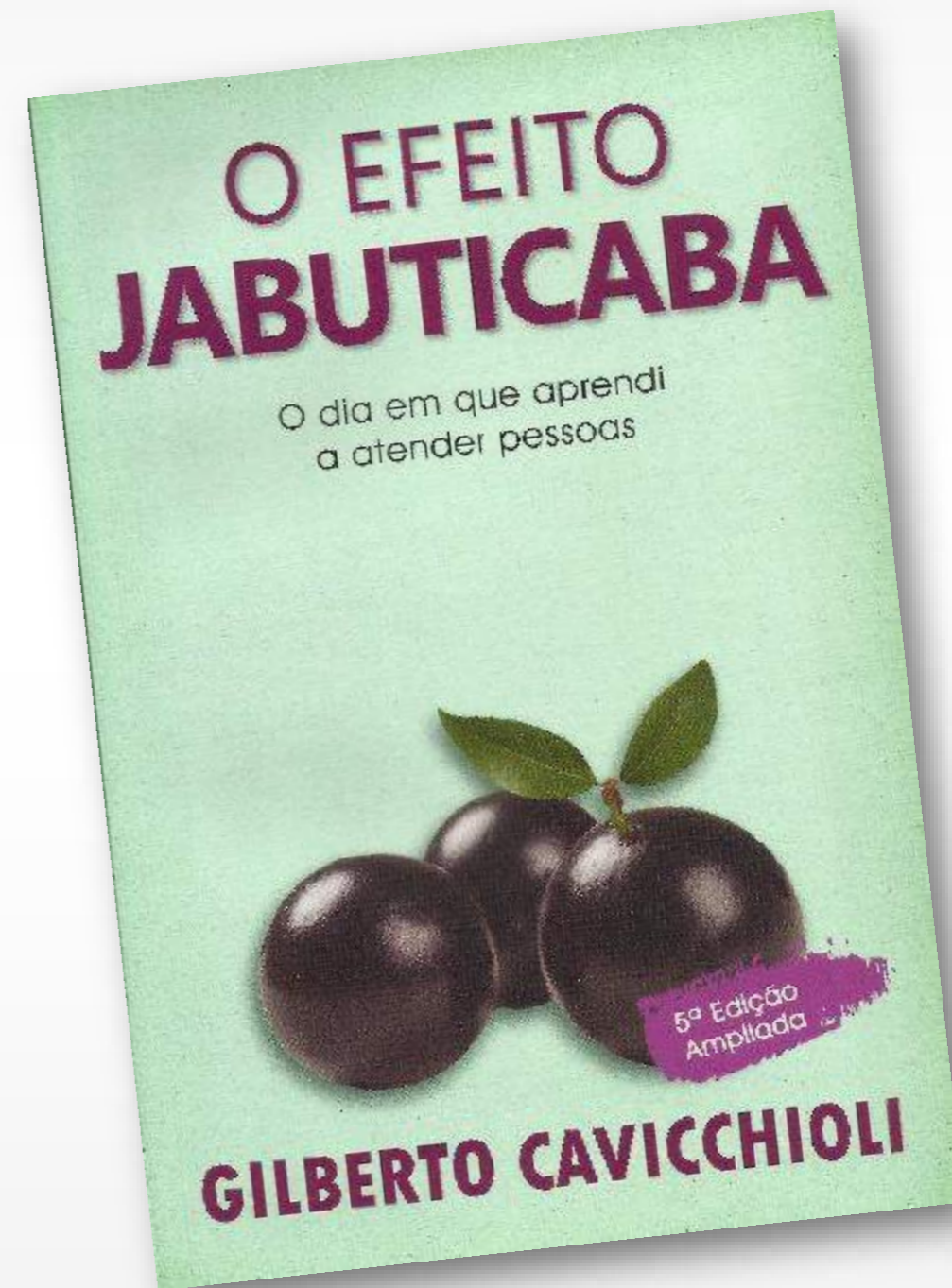
Pipas, jogo de botão, cosméticos



**Empreendedor desde cedo**

- Aulas particulares (1976)
- Engenharia/administração (1980)
- Duas empresas multinacionais: AMF e Goodyear
- Transporte rodoviário: Etrel
- Fábrica de equipamentos para aviação: Usisolda
- Professor em importantes Escolas de Negócios do Brasil Consultorias/ Palestras / Escritor
- 250 textos sobre Gestão de Cartórios Extrajudiciais para ArpenSP, Arisp e CNB - SP

# Livros



# TREINAMENTOS E PALESTRAS PARA CARTÓRIOS






## Treinamentos e Palestras para Cartórios Extrajudiciais

### TREINAMENTOS

- Excelência no Atendimento ao Cliente e Trabalho em Equipe
- Liderança e Eficiência de Equipes
- Gestão da Qualidade e o Programa 5S
- Como Tornar-se Um Gerente Extraordinário
- Capacitação de Funcionários do RH
- Como Conquistar Clientes
- Motivação na Medida Certa
- Espiritualidade nas Empresas
- O seu Cartório tem o J.E.I.T.O.?
- Jogos para Treinamento de Atendimento ao Cliente

### PALESTRAS

- Motivação em Tempos de Mudança
- A Evolução na Gestão dos Cartórios: da máquina ao organismo vivo
- Que Tipo de Líder Você Quer Ser?
- O Efeito Jabuticaba

 (11) 5589-8921

 contato@cavicchiolitreinamentos.com.br

 cavicchiolitreinamentos.com.br

### Siga nossas Redes Sociais:

 Cavicchioli Treinamentos

   @gilbertocavicchioli

# Objetivos deste Curso

- Apresentar e desenvolver comportamentos e procedimentos na serventia com foco total no usuário;
- Desenvolver relacionamentos de longo prazo com o cliente interno e externo e conquistar a sua lealdade;
- Apresentar ferramentas da qualidade total;
- Motivar o trabalho em equipe a atender com qualidade;
- Elevar o número de atendimentos no cartório extrajudicial, ampliar o autoconhecimento e melhorar o ambiente de trabalho.



# Módulo 1

## A evolução do atendimento





Tudo começou em 2006...



Qual é o seu pickles??

# Mudanças de Comportamento



Mídia impressa



Mídias Digitais

# A LGPD nos Cartórios

## Lei de Proteção de Dados Pessoais

**Objetivo:** Proteção, segurança e transparência no tratamento de dados pessoais  
“Cada cidadão tem o direito de ter o controle sobre o fluxo de seus dados pessoais”  
(Anoreg/BR)

- Registros das atividades de tratamento de dados
- Cláusulas específicas para a contratação de terceiros
- Comunicação ao juiz corregedor no caso de incidente de segurança
- Ajuste das atividades diárias à LGPD
- Criação de uma cultura e parâmetros para a proteção de informações
- Treinar os procedimentos específicos



## Um Desafio:

O “Choque” ou  
“Conflito” de Gerações

## Passado



Hierarquia



Horário Fixo



Informação Confidencial



Chefiar funcionários



Tecnologia fixa



E-mail como a 1ª fonte de comunicação



Escada cooperativa



Equipe fragmentada



Trabalho no escritório

## Futuro

Estrutura plana



Horário flexível



Informação partilhada



Inspiração para a liderança



Tecnologia em nuvem



E-mail como a 2ª fonte de comunicação



Criar oportunidades para progredir



Equipe ligada e interativa



Trabalhar em qualquer lugar



## **Excelência no Atendimento ao Cliente**

O que é atender com  
excelência?



## Obter uma Certidão

RECEPÇÃO



BALCÃO



# Necessidades e Expectativas: o Efeito Titanic



## Necessidades

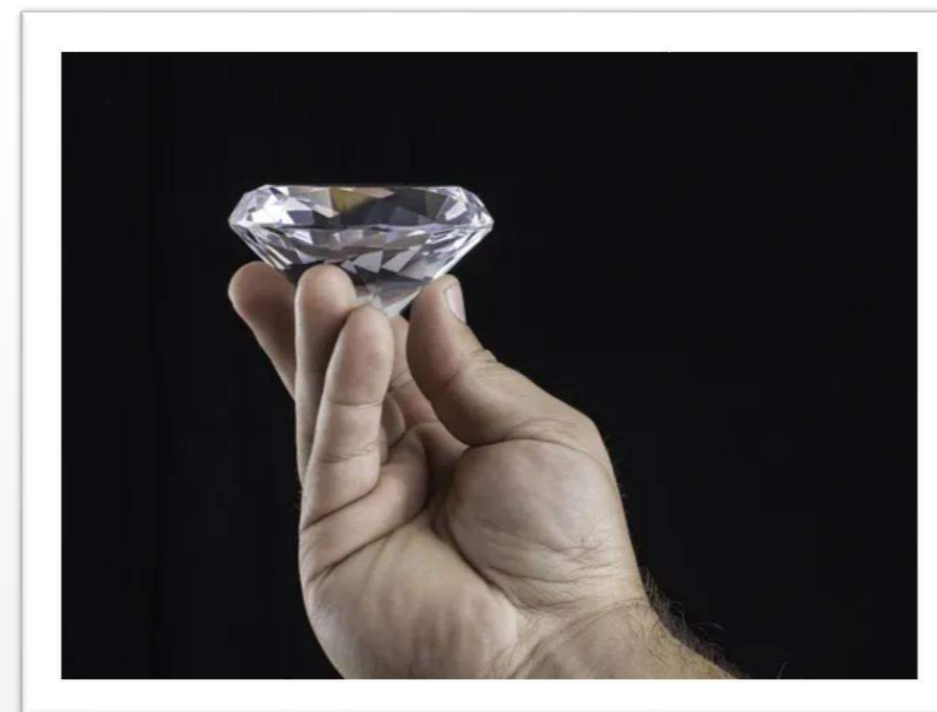
Atendimento, autenticidade,  
agilidade, confiabilidade

## Expectativas

Cordialidade, pontualidade,  
personalização, inovação,  
soluções



O cliente ainda é,  
acima de tudo, nossa  
maior **NECESSIDADE.**





**TELEFONE**



**PESSOAL**

## A Evolução do Atendimento ao Usuário

- Atender prontamente
- Paciência
- Sorriso na voz
- Conhecimento técnico
- Sorriso
- Cordialidade
- Boa aparência
- Olhos nos olhos
- Clareza
- Demonstrar vontade de resolver
- Comprometimento
- Personalização
- Sinais corporais não verbais

Se oferecermos ao usuário algo positivo, certamente receberemos de volta algo encorajador e estimulante.

## Postura Profissional

O comportamento **faz** a diferença

- ✓ no atendimento
- ✓ no convívio com os colegas
- ✓ no cartório como um todo



**BOM**  
profissional

tem conhecimento  
**técnico**

adequado com  
comportamento  
desejável

## As Habilidades de Quem Atende: *Básicas e Necessárias*

- Postura
- Apresentação
- Comunicação
- Gramática; redação
- Conhecimentos técnicos
- Tolerância
- Informática
- Ética
- **Saber escutar**

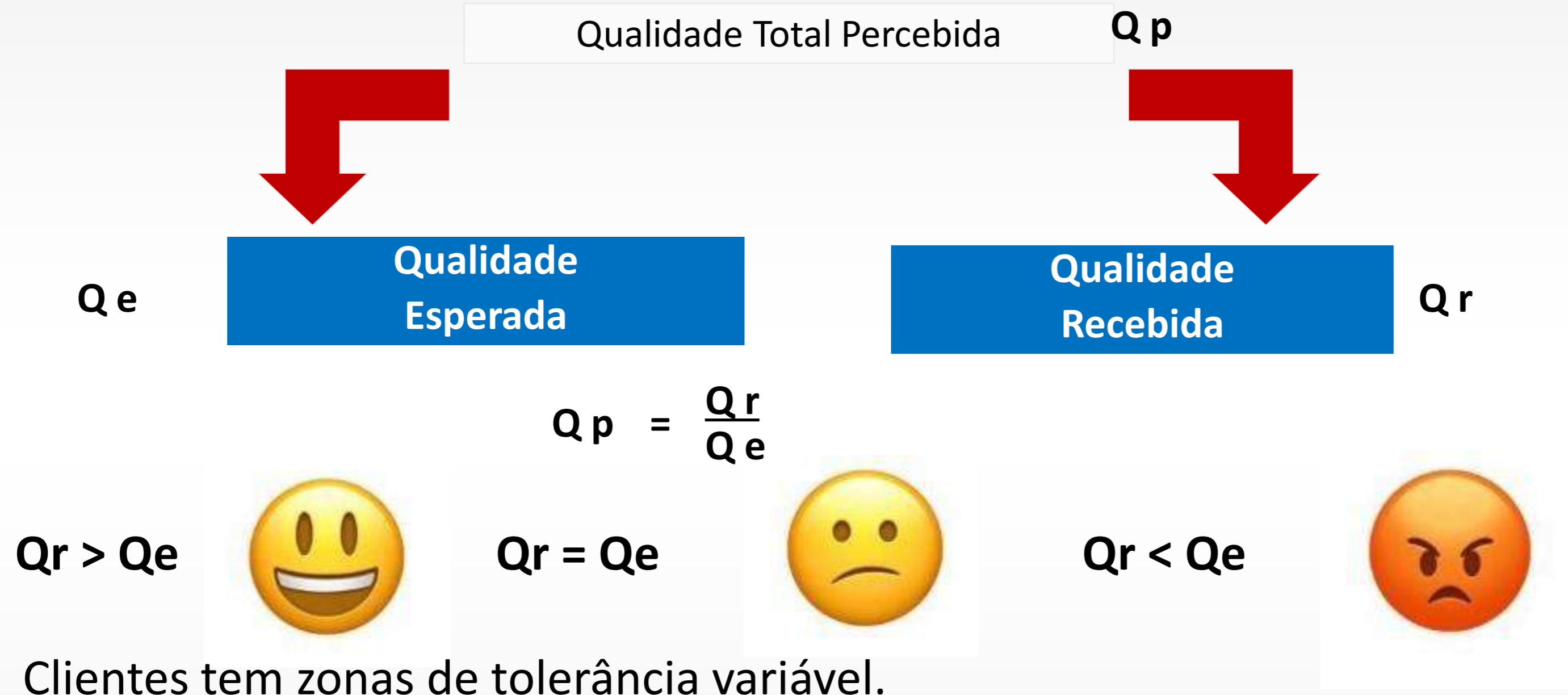


## **As Habilidades de Quem Atende:**

## **Diferenciais e Complementares**

- Planejamento
  - Criatividade
  - Trabalhar em equipe
  - Visão do todo
  - Lealdade aos valores do cartório
  - Assertividade na comunicação
- 
- Iniciativa
  - Humildade
  - Categoria para dizer NÃO
  - “Por a mão na massa”
  - Engajar-se nas necessidades do cartório
  - Falar outro idioma
  - Dar e receber feedback

## Lacunas na Qualidade do Serviço



Promessa - Expectativa - Entrega - Percepção

## Caneta Bic

**1950**



**2000**



**2022**



“Às vezes, é só fazer o simples bem feito”

# Módulo 2

As ferramentas da  
qualidade





## O que quer o usuário do nosso cartório?

*Conheça mais as “dores do usuário” do que as competências do serviço que você presta*



## As *Ferramentas* da Qualidade Aplicadas no Atendimento ao Cliente Interno

1. Ações de Endomarketing, visando desenvolver o ambiente de trabalho
2. *Brainstorming*
3. *Os cinco por quês*
4. *O princípio do cliente interno*



# Três Ferramentas da Qualidade Total

## 1º) **Brainstorming.** Tempestade de Ideias:

**Reunião para Implantação de Melhorias:**

**Princípios:**

- Quantidade gera Qualidade
- Priorização
- Transparência
- Comprometimento
- Prevalece o pensamento criativo e não o crítico

**Deve ser:**

- a) Simples**
- b) Facilmente quantificável**
- c) Implantação imediata**
- d) Sem necessidade de investimento**
- e) Criar lista de prioridades e acompanhar a evolução**

**“Respeite uma ideia, venha ela de onde vier.”**

# Três Ferramentas da Qualidade Total

## 1º) **Brainstorming.** Tempestade de Ideias:

**Reunião para Implantação de Melhorias:**

Princípios:

- Quantidade gera Qualidade
- Priorização
- Transparência
- Comprometimento
- Prevalece o pensamento criativo e não o crítico

**Censura**  
**Ridicularização**  
**Embaraço**

**“Respeite uma ideia, venha ela de onde vier.”**

# Três Ferramentas da Qualidade Total

## 1º) **Brainstorming.** Tempestade de Ideias:

**Reunião para Implantação de Melhorias:**

Princípios:

- Quantidade gera Qualidade
- Priorização
- Transparência
- Comprometimento
- Prevalece o pensamento criativo e não o crítico

**“Respeite uma ideia, venha ela de onde vier.”**

# Três Ferramentas da Qualidade Total

## 1º) **Brainstorming.** Tempestade de Ideias:

**Reunião para Implantação de Melhorias:**

Princípios:

- Quantidade gera Qualidade
- Priorização
- Transparência
- Comprometimento
- Prevalece o pensamento criativo e não o crítico

**Censura**  
**Ridicularização**  
**Embaraço**

**“Respeite uma ideia, venha ela de onde vier.”**

# Três Ferramentas da Qualidade Total

## 1º) **Brainstorming.** Tempestade de Ideias:

Reunião para Implantação de Melhorias:

Princípios:

- Quantidade gera Qualidade
- Priorização
- Transparência
- Comprometimento
- Prevalece o pensamento criativo e não o crítico

**“Respeite uma ideia, venha ela de onde vier.”**



## Brainstorming

### Recomendações Importantes



1. Objetivo: unir o grupo, facilitar o diálogo e interatividade;
2. O condutor deve ser imparcial, restringir-se aos fatos;
3. O condutor não deve tomar partido durante a reunião;
4. O condutor deve propor um cronograma de reuniões. Ex.: Datas de reuniões mensais para os próximos 6 meses;
5. O condutor dá a palavra a cada participante, um de cada vez, no sentido horário, anotando os comentários numa folha grande para que todos vejam;
6. As convocações são verbais, ou por escrito, antecipadamente para permitir preparação dos participantes;
7. Encerrado o tempo da reunião, os assuntos não abordados ficam para a próxima reunião.
8. Definir um cronograma de reuniões futuras



# Reuniões de Brainstorming

(Alex Osborn – anos 50)

Atividade desenvolvida para ativar a capacidade criativa de grupos de trabalho.

Data: \_\_\_\_\_ Reunião nº: \_\_\_\_\_ Tempo de duração: \_\_\_\_\_ minutos.

Nº de participantes: \_\_\_\_\_

Condutor da reunião: \_\_\_\_\_

Item	Proposta/Solução	Autor/Setor	Planejado	Realizado	Obs.

## 2º) Os cinco por quês - Como chegar à raiz do problema

Aplicar os 5 Porquês. Ex: Faltou dinheiro no caixa.

P1- Por que está faltando R\$ 10,00 no caixa?

R1- Porque o Paulinho passou a cobrança errada.

P2- Por que o Paulinho passou a cobrança errada?

R2- Porque ele está na correria. Era R\$ 15,00 e ele cobrou só R\$5,00.

P3- Por que ele cobrou só R\$ 5,00?

R3- Porque não deu para se concentrar. Tá muito corrido!

P4- Por que não deu pra se concentrar?

R4- Porque o Paulinho está sobrecarregado

P5- Por que o Paulinho está sobrecarregado?

R5- Porque a Cida, do setor dele, “não quer nada com nada!”

Solução: Ao invés de punir Paulinho, pedir maior empenho à Cida

**3º) Cliente Interno:** funcionários que são destinatários dos serviços de um fornecedor interno

### **Eliminar**

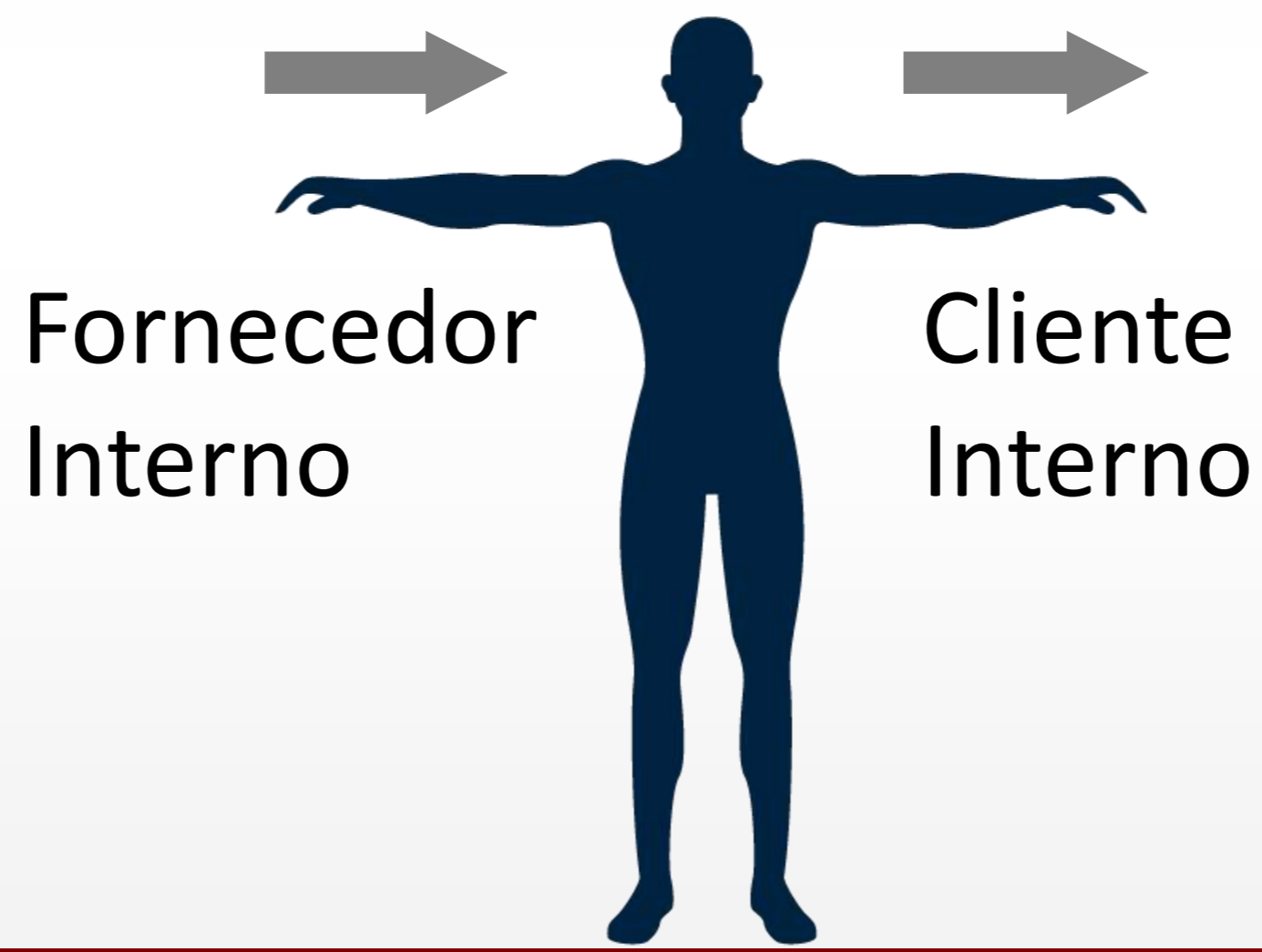
- **Bairrismos**
- **Rivalidades**
- **Comunicação Imperfeita**
- **Desunião**

### **Implantar:**

- **União do Time**
- **Comunicação Detalhada**
- **Responsabilidade Mútua**
- **Visão do Cliente “Real”**

“Não passe adiante um produto/serviço que apresente algum defeito.  
Não existe possibilidade de resolver na próxima etapa” (Toyotismo)

# Quem é o meu Cliente Interno? Quem é o meu Fornecedor Interno?





## A Arte de Recuperar Clientes

### Ampliar o Atendimento

- “Desculpe”, parece ser a palavra mais difícil.
- Garantir que erros serão levados a sério.
- Fazer *follow-up* no cliente. A falha foi atendida?
- Oferta de benefícios facilitadores, suplementares.
- Reaja rapidamente. Perceba o tempo do cliente.
- Autonomia do pessoal da Linha de Frente.

## Recuperação de Usuário Insatisfeito - Nove Diretrizes

“Transforme Usuários irados em **fãs incondicionais**”

- 1) Agir depressa.
- 2) Admitir os erros sem ficar na defensiva.
- 3) Mostrar que você se coloca no lugar. Demonstre empatia.
- 4) Jamais discutir com o usuário.
- 5) Respeitar os sentimentos e opiniões.
- 6) Esclarecer os passos necessários para solucionar o problema.
- 7) Manter o usuário informado sobre o andamento da solicitação.
- 8) Oferecer compensação.
- 9) Trabalhar para reconquistar a confiança e a boa vontade.



### **IMPORTANTE:**

- ✓ **Bom Humor**
- ✓ **Pró-atividade**
- ✓ **Treinamento dos funcionários**

# O poder do usuário: Reclame Aqui

## Descaso no atendimento à pessoa idosa

Me chamo Marcia (██████████) Gostar de saber o andamento do meu pedido alteração do nome de solteira (██████████) com averbação de paternidade em minha certidão de casamento (com averbação de divórcio). Em 21/07/2018, deixei às 16 horas, após ter vindo do cartório d'██████████ (fui muit...

 Não respondida Há 3 anos

## Péssimo Atendimento

Fui no Cartório ██████████ reconhecer firma de uma assinatura de uma procuração. Tudo ok, feito. No outro dia voltei pra reconhecer a mesma assinatura em outra procuração. Depois de uma hora de espera, o funcionário vem com a procuração e disse que não foi reconhecida. Perguntei o porquê, ele me ignorou....

 Não resolvido Há 5 anos

## Mau tratada péssimo atendimento

Estive 2 vezes no cartório ██████████. Na primeira vez: Eu cheguei às 15:20, peguei uma senha antes disso expliquei meu problema que haviam colocado a cidade errada na minha certidão e eu precisava que arrumassem! Ok, me deram a senha eu subi pra atendimento. Tinha 5 guinches d...

 Não respondida Há 5 meses

## Mal atendimento na portaria cartório ██████████

Bom dia. Venho por meio desse reclamar do funcionário da portaria (que usa brinco). 2 vezes que tive que ir no cartório ██████████ oliveira fui recepcionado pelo mesmo de forma grosseira, e observei que outras pessoas também são tratadas assim inclusive uma senhora que estava na fila...

 Não respondida Há 1 mês

## atendimento telefonico péssimo

Ao entrar em contato com o Cartório, tive dificuldades em ser atendido pelo telefone, desistindo e realizando novamente no dia seguinte. Ao ser atendido pelo setor de procuração, fui mal atendido, atendente grossa, sem educação e mal informada. Não conseguia me passar a situação do meu serviço, como também o...

 Não respondida Há 6 meses

# Quatro tipos de Atendentes

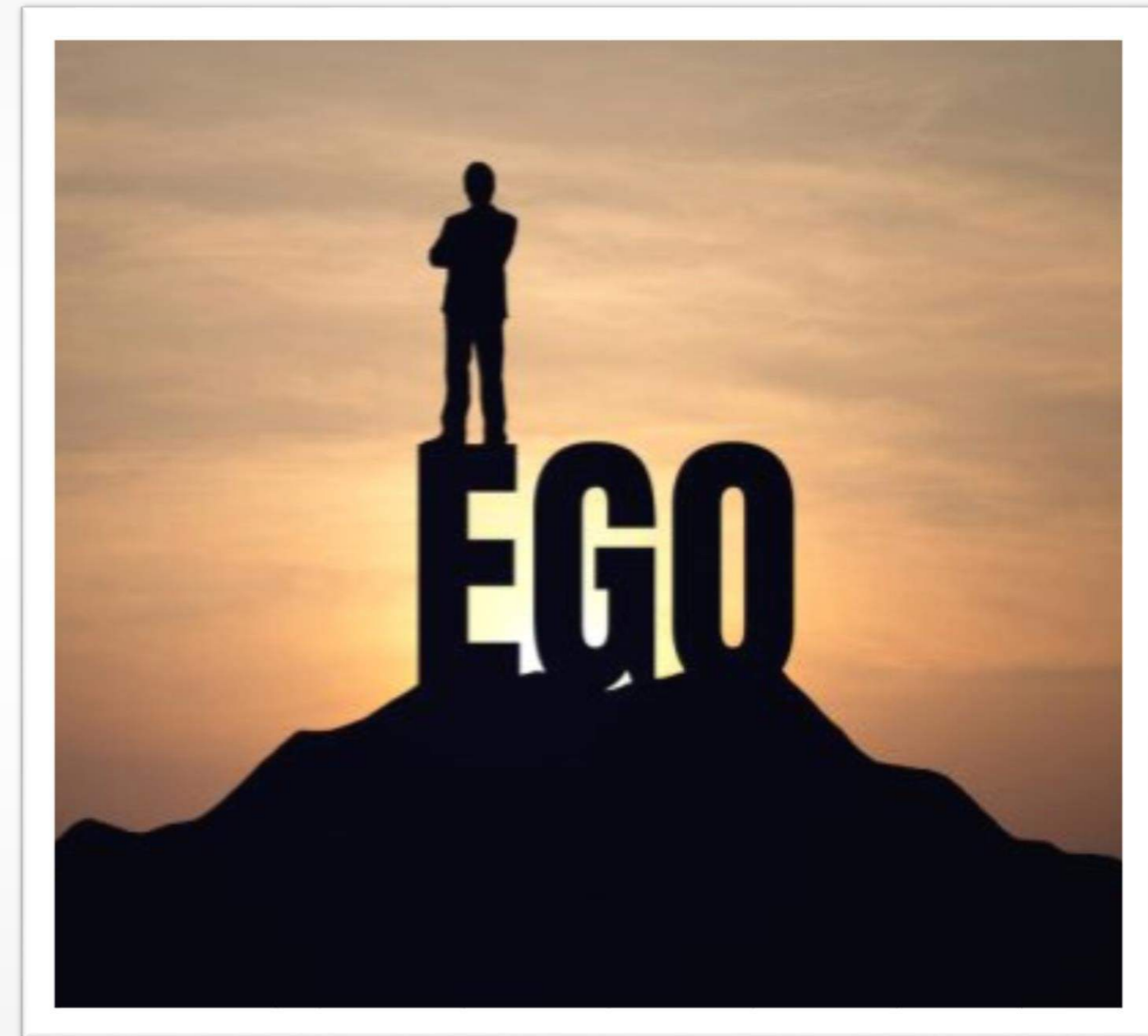
Vendas de Guerrilha de Orvel Ray Wilson

## 4.1 - Atendentes Ego

- Competitivos, brilham sob pressão
- O “vender” mais que os outros, motiva
- Tem frases em que acredita muito  
“Posso ajudá-lo a economizar tempo e dinheiro”
- Gostam do confronto
- Odeiam o pós-atendimento

*“Tem que ser muito .....*

*..... para não aproveitar essa oportunidade, concorda?”*





# Quatro tipos de Atendentes

Vendas de Guerrilha de Orvel Ray Wilson

## 4.2 – Atendentes Agradáveis

- Optam por clientes (potenciais) conhecidos
- Receber um NÃO é a morte
- São fortes no pós-atendimento
- Focam mais a pessoa que o produto/serviço
- Precisam sentir-se gostado
- Tendem a omitir pontos controversos

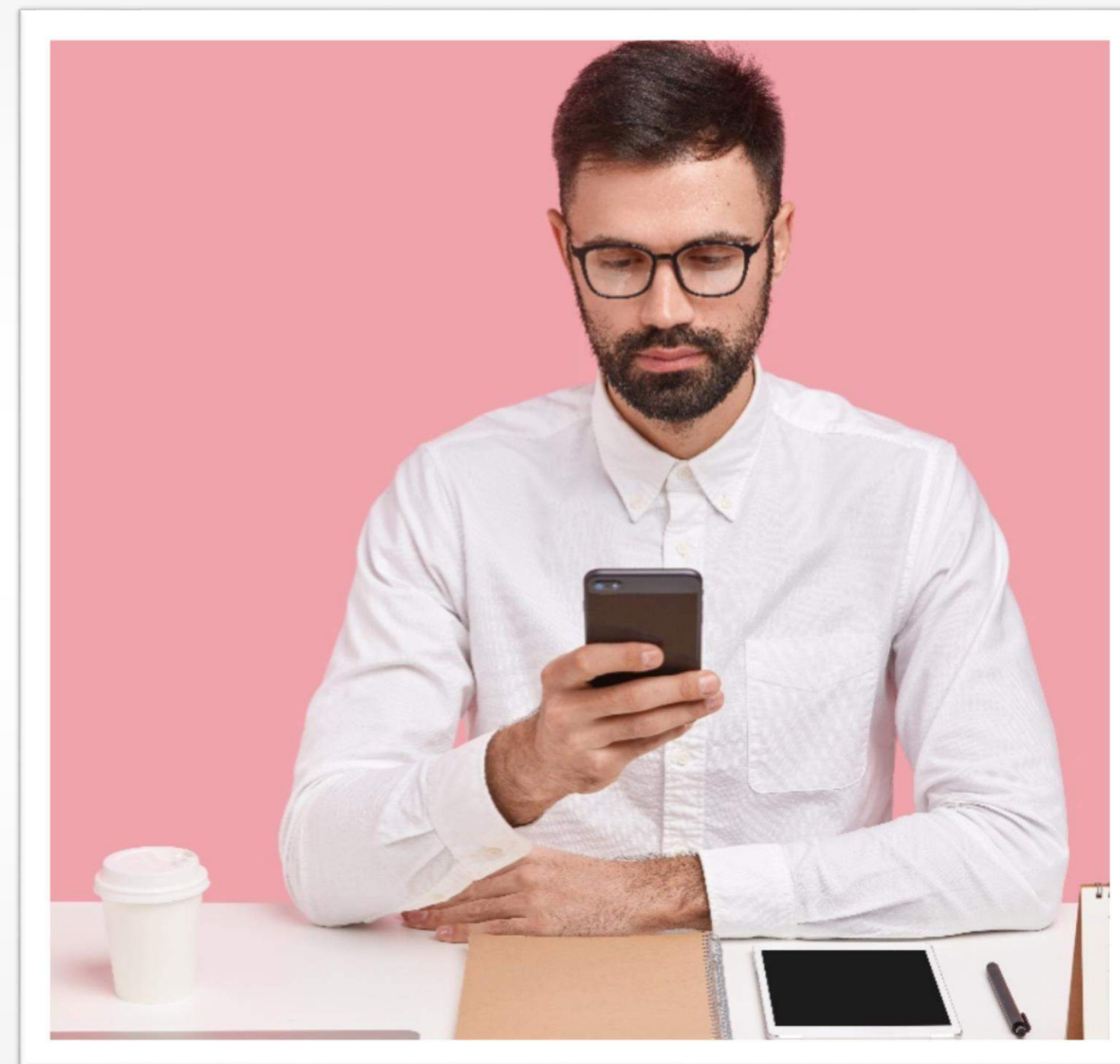


# Quatro tipos de Atendentes

Vendas de Guerrilha de Orvel Ray Wilson

## 4.3 – Atendentes Cartesianos

- São mais raros
- São “viciados” por planejamento e levantamento de necessidades, números e tabelas
- Adoram provar que  $A+B = \dots$
- Se frustram com “e daí?” do usuário
- São “quase cegos” para identificar objeções
- Quando recebem um NÃO a mente se fecha



# Quatro tipos de Atendentes

Vendas de Guerrilha de Orvel Ray Wilson

## 4.4 – Atendentes Guerrilheiros

- Fortes na prospecção, escolhem bem o alvo;
- Dividem o tempo em blocos de atividades;
- Suas grandes armas: levantamento de necessidades e atendimento com excelência;
- Sua proposta de valor é curta e direta;
- Na hora da entrega do serviço, sabe cativar o usuário, sabe ceder terreno com empatia;
- Adoram surpreender o usuário com mimos, como informações inovadoras, atenção exclusiva e antecipando as entregas.



## O que esperar de quem atende pessoas?

- Boa vontade para responder perguntas
- Capacidade técnica para solucionar problemas
- Comunicação adequada: públicos diferentes
- Qualificação Registral. Ex.: faltam documentos, procuração incompleta, etc.



Ex:

- ✓ Relação dos documentos faltantes
- ✓ Cafezinho, copo, adoçante, pazinha

Como eu gostaria de ser avaliado pelo usuário?

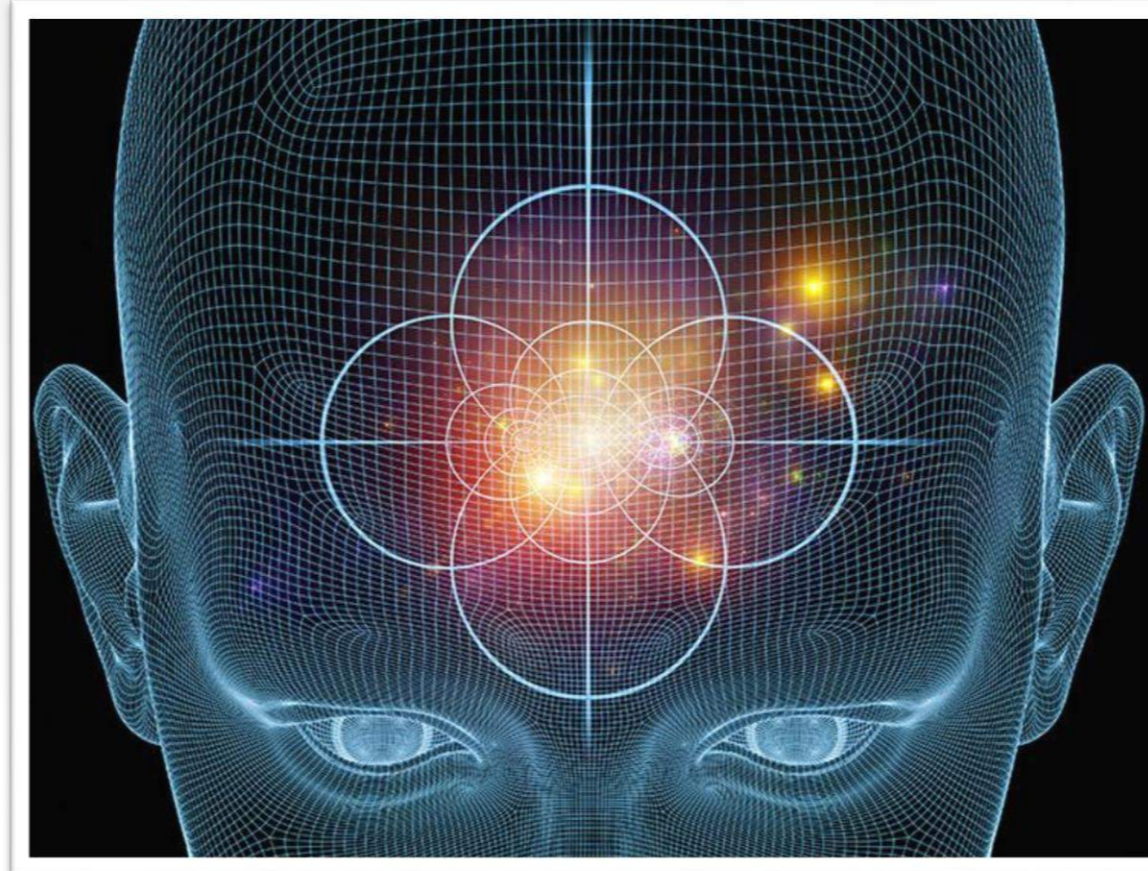


# Módulo 3

## Habilidades especiais e trabalho de equipe



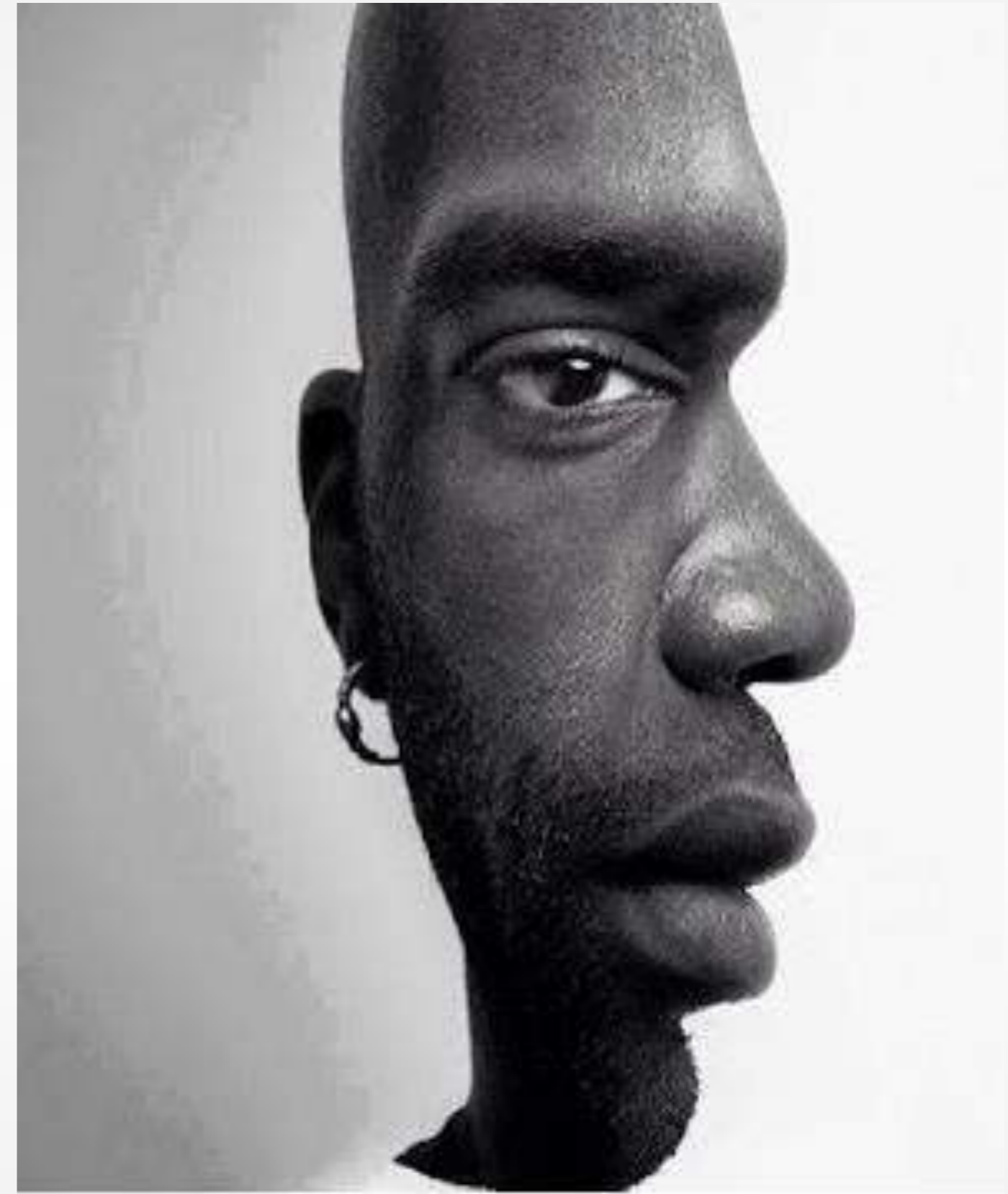
Mudanças de  
Percepção



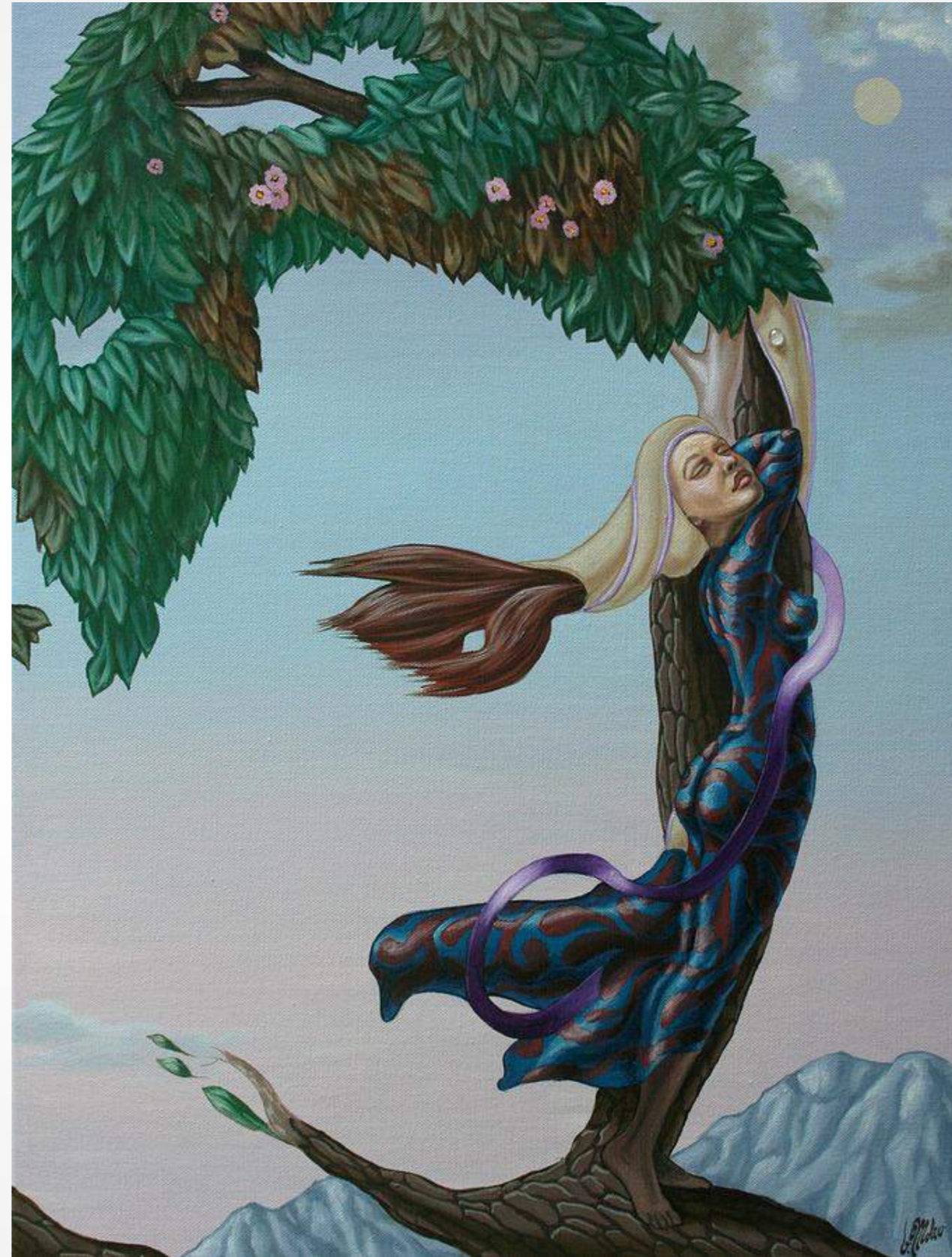
Precisamos mudar  
nossos referenciais  
de percepção!



**De lado ou de frente?**



**O que você vê?**





## Tom de Voz e “Olho no Olho”

Falar alto pode conturbar o ambiente, atrapalhando os colegas ao lado

*“Os olhos são o espelho da alma”*

*É possível medir o estado emocional da pessoa através da sua voz*



# O Líder e o Poder do Elogio

Requer elaboração

Traz **LUCRO** para todos

Satisfação → Engajamento

Metodologia:

1. Elogie rápido
2. Com frequência
3. Próximo ao ato
4. Destaque o que é importante
5. Seja específico

Evite o sanduíche  
Elogio  
Crítica  
Elogio



**CAMPANHA**

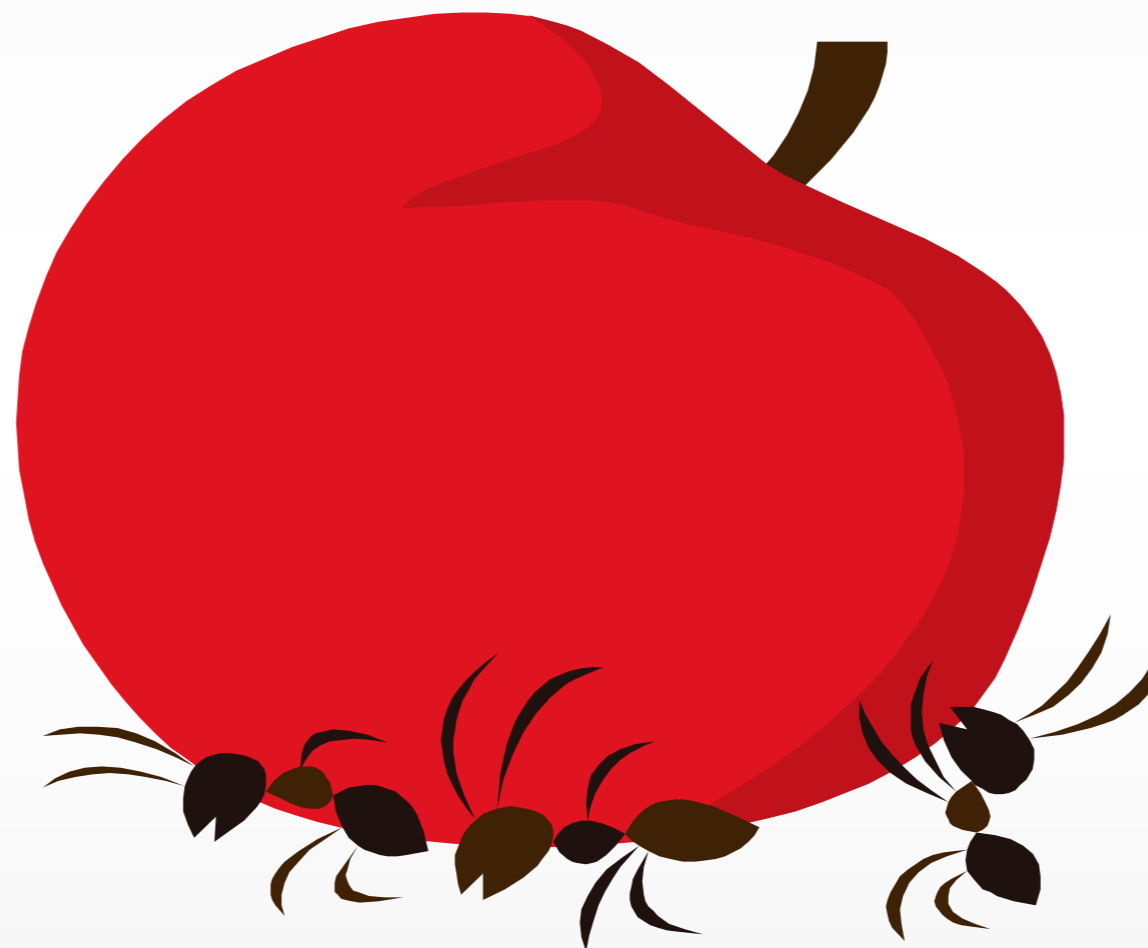
**#ElogieMais**

Mande essa mensagem para um profissional que você acha incrível!

**Eu te acho  
UM PROFISSIONAL  
INCRÍVEL!**



# Trabalho em Equipe



**“Juntos somos mais.”**

## Equipes

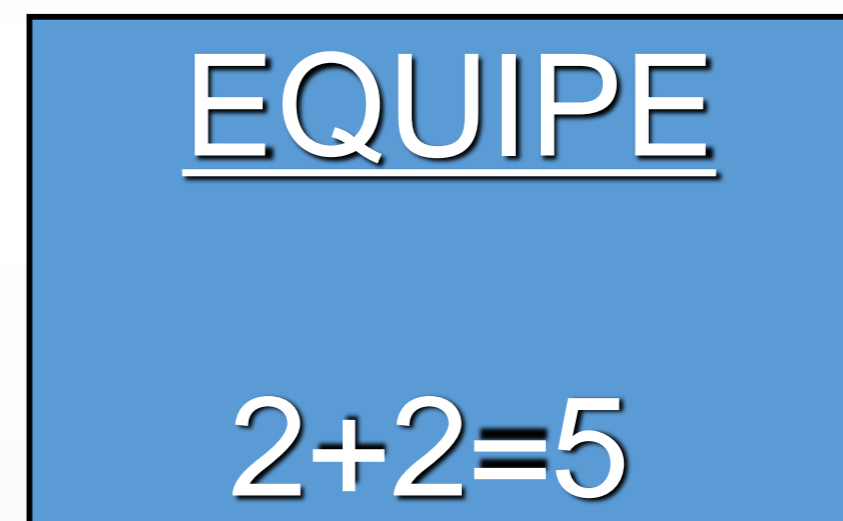
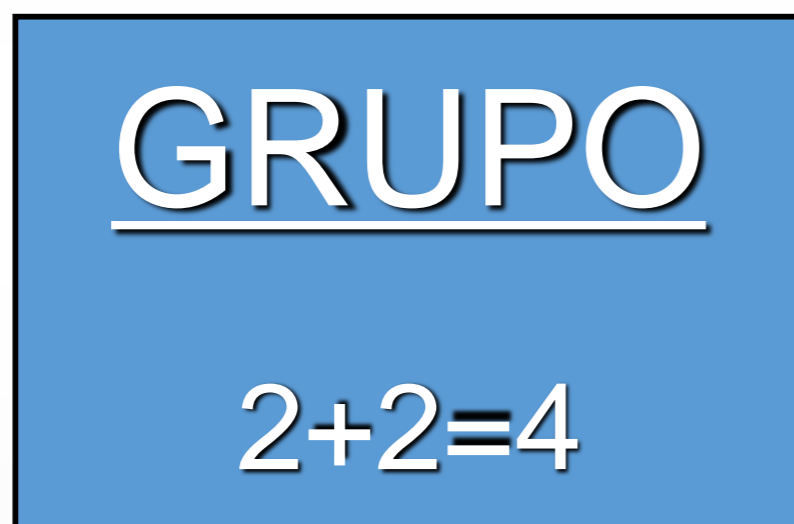
Um pequeno número de pessoas com habilidades complementares, comprometidas com objetivos, metas de desempenho e abordagens comuns pelos quais se consideram mutuamente responsáveis.

**Um Conjunto de Pessoas + Um Objetivo Comum**



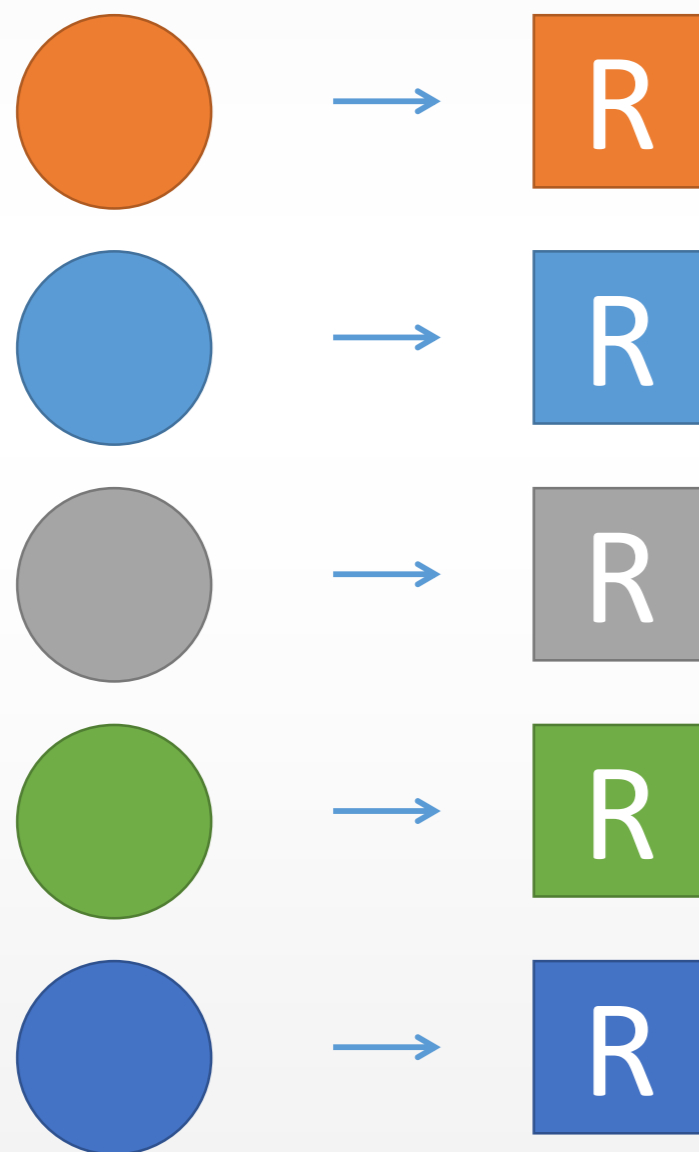
## Equipe X Grupo

Indivíduo → Grupo → Equipe

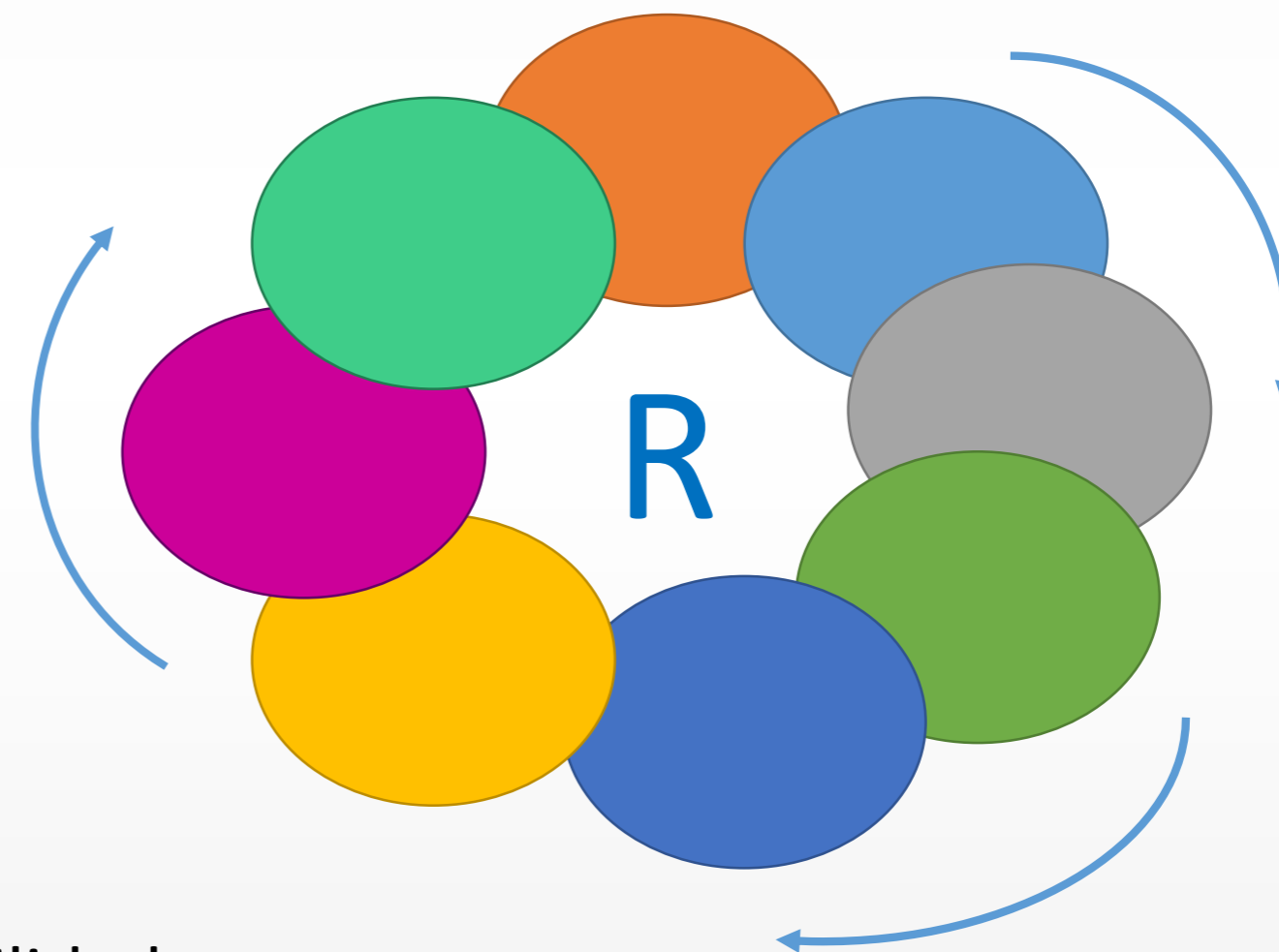


Numa equipe todo mundo se expõe e não se constrange com os erros. É com os erros que evoluímos.

## Grupos de Trabalho



## Equipes ou Times



R = Responsabilidade

# Por que Trabalhar em Equipe?





## Respostas:

1. Melhora o desempenho
2. Importância de habilidades múltiplas
3. Ambiente motivador
4. Responsabilidades compartilhadas
5. A sinergia para ocorrer precisa de uma equipe

Pergunta: Como eu funciono quando trabalho em equipe?



Nenhum de nós é tão capaz quanto todos nós. *W. Bennis*

# A Formação do Espírito de Equipe

1. União
2. Criatividade
3. Inovação
4. Foco
5. Polivalência
6. Sucesso compartilhado



Antes  
braços → mentes

Hoje  
mentes → corações

## Lições do Técnico Bernardinho do Vôlei



1. **Treinos duros:** Disciplina nas metas
2. **Saber se comunicar:** Passar conteúdo e motivação
3. **Entender as reações das pessoas:** jogadora desconcentrada em dia de decisão
4. **Autocrítica:** Onde eu errei?  
Bernardinho...

### Como você identifica um capitão de time?

1. Capacidade técnica
2. Seriedade e foco
3. Grande disposição e dedicação
4. Incentiva os companheiros
5. Dá o exemplo

## Metodologia Squad

### Elevar a Eficiência das Equipes

O que é e quais os benefícios?

- Equipes multidisciplinares focadas em processos ágeis e inovadores, com autonomia para tomar decisões



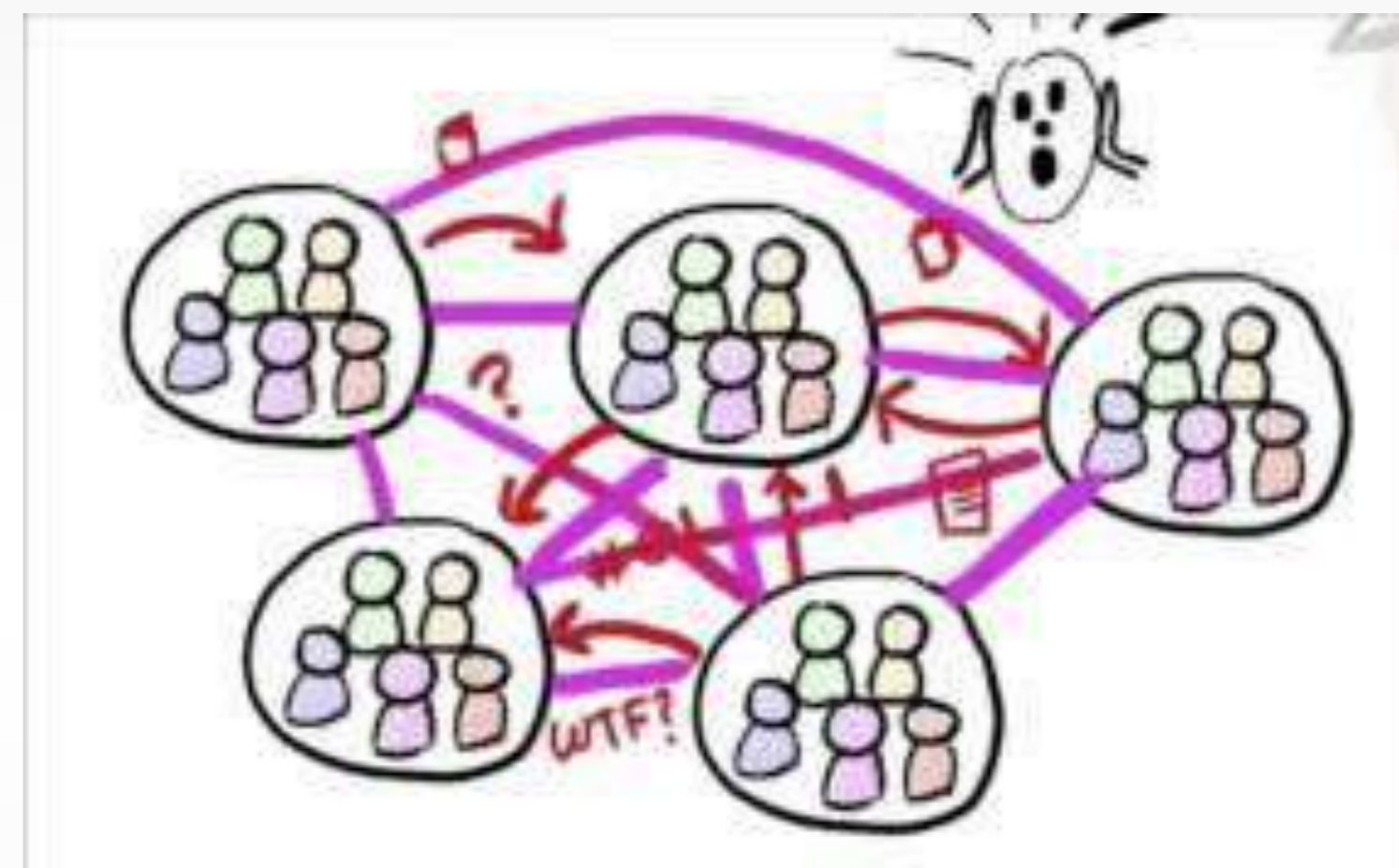
## Metodologia Squad

- Existe um objetivo específico a ser alcançado
- Comunicação horizontal
- Poucos níveis hierárquicos
- Atrai e retém profissionais talentosos
- Descentralização de conhecimentos, informações e poder



## Metodologia Squad

- Como organizar Squads?
- Organização da Equipe
- Por que a mudança?
- Choque com a cultura organizacional
- Diferentes métodos para medir desempenho



## Medir a satisfação do Cliente do seu Cartório Extrajudicial

Como mensurar o sucesso do seu cartório?

Resultados financeiros?

Satisfação dos Clientes?

O que devemos corrigir para melhorar a experiência do usuário?

Conhecer os motivos de satisfação e de insatisfação dos usuários

**Vantagem competitiva:**

**Disposição para ESCUTAR o usuário e melhorar a construção de relação de confiança**

## Avaliar a Satisfação do Usuário

- Medir a satisfação do cliente para aperfeiçoamento contínuo
- Obter dados para melhorar serviços, processos e atendimento ao usuário
- Método **NPS** - Net Promoter Score

"Em uma escala de 0 a 10, o quanto você recomendaria o nosso Cartório para amigos e familiares?"



Respondentes classificados em três grupos:

1

**Promotores** (notas 9 e 10) – usuários satisfeitos, vivenciam boas experiências

2

**Neutros** (notas 7 e 8) – usuários satisfeitos, mas que são pouco leais. Trocam de Cartório sem pensar duas vezes

3

**Detratores** (notas de 0 a 6) – usuários insatisfeitos, tiveram experiência desagradável, fazem “propaganda” negativa.



## As quatro zonas:

Zona de Excelência:  
de 76 a 100 pontos



Zona de  
Aperfeiçoamento:  
de 1 a 50 pontos

Zona de Qualidade:  
de 51 a 75 pontos



Zona Crítica:  
de -100 a 0 pontos

## Os 8 Mandamentos do Atendimento ao Usuário:

1 Receba o usuário com seu melhor sorriso

2 Seja cordial, educado, prestativo, solícito

3 Mostre interesse nas necessidades e expectativas

4 Mostre organização. Deixe a pessoa à vontade

5 Envolve os colegas na solução de problemas do usuário

6 Diga a verdade. Nunca iluda

7 Cumpra as promessas

8 Forneça conhecimento ao usuário do cartório

# Módulo 4

## Estratégias de crescimento e considerações finais



## A Diversidade é Produtiva e Inclusão Induz à Inovação

“Desempenho da equipe é 35% superior”

“Prioriza o talento e extrai o melhor de cada um”

Fonte: *McKinsey* – 366 empresas nos E.U.A. e Inglaterra - 2017

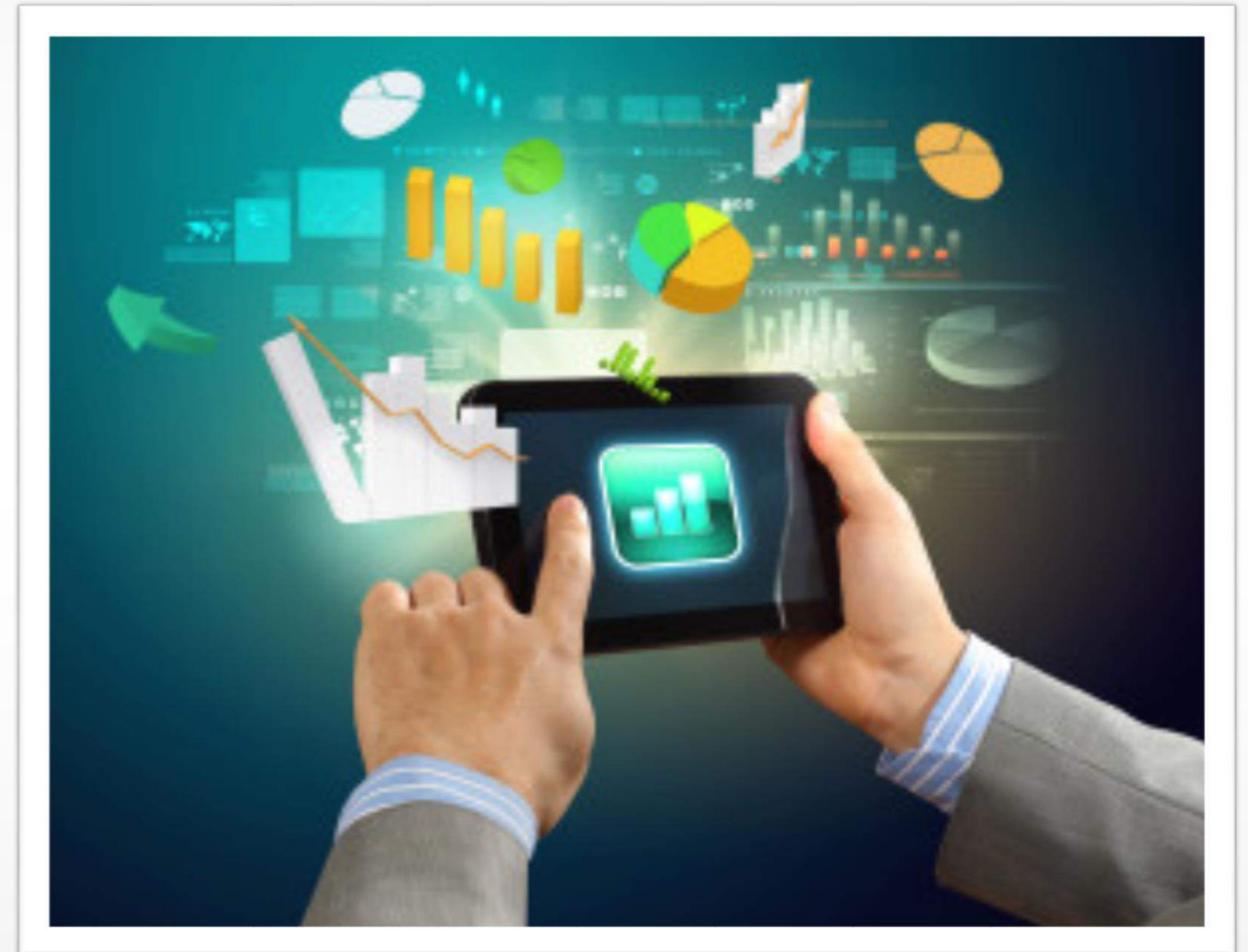


Fonte: Revista Época Negócios. Junho/2017

## A Empresa de Serviço Deve Ter

### Visibilidade

- Capacidade de expressar-se com seu público
- Iniciativas visíveis para os clientes
- Participação em ações sociais



# A Empresa de Serviço Deve Ter

## Autenticidade

- Honestidade
- Confiabilidade
- Franqueza no relacionamento com o cliente



# A Empresa de Serviço Deve Ter

## Transparência

- Valores e missão declarados abertamente
- Disposição para corrigir os erros
- Provoca a lealdade do cliente



# A Empresa de Serviço Deve Ter

## Reputação

- É lembrada pelo valor que entrega
- Boa imagem como empresa
- Atendimento comprometido com as necessidades dos usuários





## A Empresa de Serviço Deve Ter

### Consistência

- Cumpre o que promete
- Fácil de acessar
- Reage rápido



1

Ofertas: serviços inovadores

2

Soluções: ofertas com serviços agregados

3

Clientes: necessidades não satisfeitas

4

Processos: melhoria da eficiência

5

Experiência do cliente: novas formas de interações com o cliente

6

Redes: elaboração de ofertas utilizando redes sociais

7

Presença: novas formas de se mostrar ao cliente

8

Organização: mudanças na estrutura física e no escopo do negócio

9

Marca: reposicionamento

## O Radar da Inovação: 9 caminhos

*“Qualquer coisa que confira novo valor para os usuários*

## Trabalhar com um Propósito

Intenção de realizar algo significativo do ponto de vista pessoal e que esteja a serviço do mundo e não do eu.

### Reflexão:

Qual o sentido do trabalho para você?

O que é trabalho com significado, com um propósito?



## A Saída: agir como empresa de pequeno porte

*“Independente de qual for o seu real porte,  
opere como empresa de pequeno porte”*

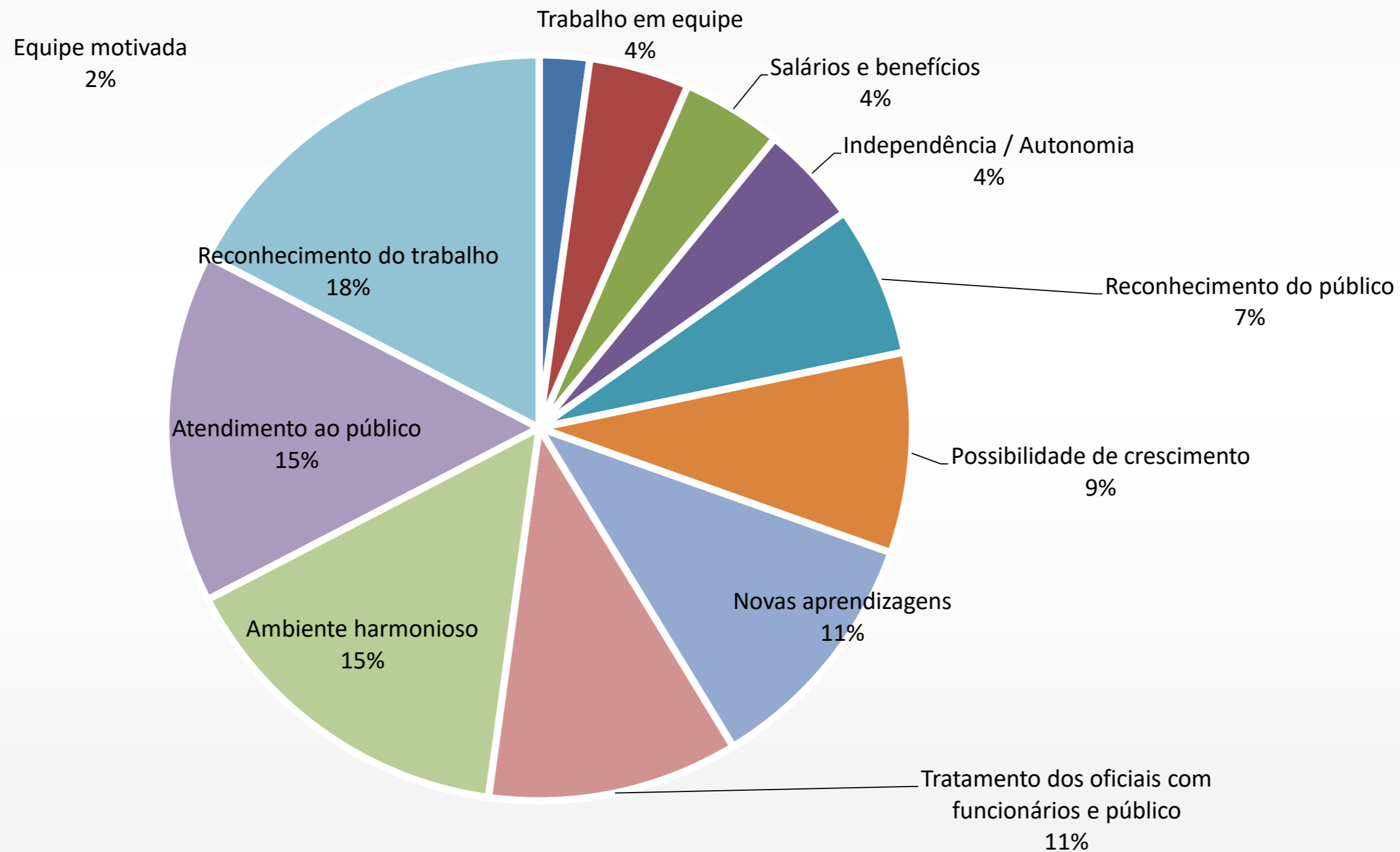
Leonard L. Berry



<https://cavicchiolitreinamentos.com.br/agir-como-uma-empresa-de-pequeno-porte/>

# Pesquisa de Motivação no Trabalho


São Paulo - O que mais te motiva no trabalho?






Não podemos dirigir o vento, mas poderemos ajustar as nossas velas

**OBRIGADO!**

 *Gilberto Cavicchioli / Cavicchioli Treinamentos*

 @gilbertocavicchioli

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