

JORNADA DE EXPERIÊNCIA DO COLABORADOR



SEU MENTOR SERÁ



Com mais de 20 anos de experiência em liderança e gestão em Recursos Humanos e Comunicação Interna, minha especialidade é a transformação organizacional. Meu trabalho tem foco em desenvolver negócios ao mesmo tempo em que aumento o engajamento dos colaboradores

ALEXANDRE FLEURY

INTRODUÇÃO

Ao longo de 8 aulas nós vamos te ensinar que assim como o cliente é atraído ou se fideliza com seus produtos ou serviços, o mesmo ocorre com os colaboradores.

Dicas importantes:

- Vá para um local reservado;
- Coloque um fone de ouvido;
- Separe papel e caneta;
- Faça anotações;
- Busque fugir das distrações.



AULA 01

O que é a jornada de
experiência do colaborador?



JORNADA DE EXPERIÊNCIA DO COLABORADOR:

Independente do tamanho da sua empresa, setor do mercado, o nível de automatização e sistematização de processos, existe ou deveria existir uma estratégia clara da jornada de experiência do consumidor ou cliente dos seus produtos e serviços. Esta ação é para conhecer melhor o cliente, predizer comportamento de compra, garantir que estamos atingindo o público correto e, é claro, alavancar as vendas e o resultado da empresa.

Para quê?

Mapear, estruturar e gerar uma estratégia para a Jornada de Experiência do Colaborador, também conhecida como Employee Experience, servirá para contratar profissionais mais aderentes ao negócio e cultura interna e garantir a permanência das pessoas, e com isso alavancar o seu negócio e a carreira dos colaboradores.



Definições

- Cultura - representa o que a empresa é. A personalidade de uma organização.
- EVP - representa como a empresa é reconhecida (ou gostaria de ser). A promessa que um empregador faz a seus funcionários em troca de seu compromisso.
- EXEMPLO: reconhecimento como valor e EVP

Ciclos

- Jornada Candidato
- Jornada Colaborador



- **83% dos candidatos** dizem que são mais propensos a nunca mais se candidatar a uma empresa após uma experiência ruim no processo de conhecimento da empresa e seleção. E uma experiência positiva do funcionário pode gerar 2,9 vezes mais receita para a empresa.



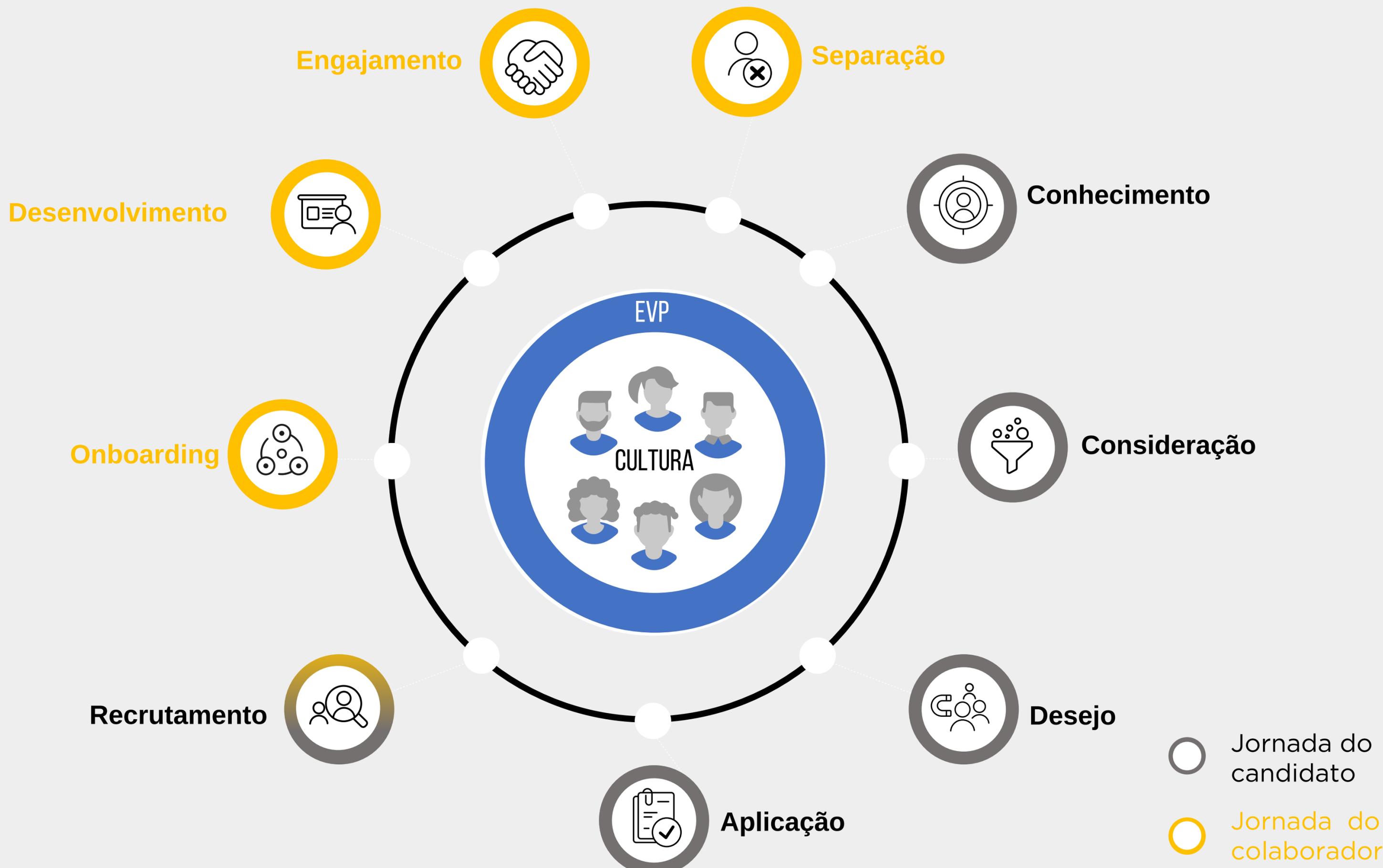
Etapas da Jornada do Candidato

Conhecimento

Consideração

Desejo

Aplicação



Engajamento

Separação

Conhecimento

Consideração

Desejo

Aplicação

Recrutamento

Onboarding

Desenvolvimento

EVP

CULTURA

-  Jornada do candidato
-  Jornada do colaborador

AULA 02

O que é a jornada de
experiência do colaborador?



42% das pessoas que tiveram uma experiência ruim na Jornada de Candidato, dizem que são menos propensas a comprar os produtos ou serviços da empresa.



IMPORTANTE!!!

Processo não é somente para atrair novos talentos e candidatos, mas faz parte da reputação de sua empresa como empregadora e negócio.

Detalhes da etapa da Jornada do Candidato

- Conhecimento
- Consideração
- Desejo
- Aplicação



AULA 03

Etapa de Recrutamento



Agora que você já conhece como melhorar seu processo de atração de talentos, é necessário estruturar o momento do recrutamento e continuar com a experiência positiva que os profissionais estão vivenciando.

Etapas

- Organizar previamente as etapas do processo, sabendo quem irá entrevistar, se haverá algum teste.
- Escolher o melhor local das entrevistas é importante.
- Preparar quem irá realizar as conversas.
- Saber quais perguntas realizar para explorar as competências necessárias para a posição.
- Etapas do processo de recrutamento devem representar seus valores, cultura e EVP.
- A forma (comportamento e discurso) de como os candidatos são abordados desde o primeiro contato, durante as entrevistas e no momento do feedback final.
- Incluir equipe para conhecer o candidato e ajudar na tomada de decisão.



AULA 04

Etapa de Onboarding



O que é?

O Onboarding pode ser entendido como as boas-vindas a um novo colaborador. É aquele ritual de chegada na empresa, para um banho de loja sobre a cultura, processos da empresa e da área, sistemas e ferramentas que serão utilizadas no dia a dia. Não é somente um Kit de Boas-Vindas!

Metáfora

- Embarque e check in
- Vendedor (a) de loja de roupas e Gerente Financeiro de consultoria de tecnologia.



IMPORTANTE

- Onboarding não ocorre somente no primeiro dia de embarque ou início de um novo funcionário.
- Ele se dará pelos menos por três meses
- É o início da Jornada do Colaborador no cotidiano do negócio e deve ser pensado e estruturado



AULA 05

Etapa de Desenvolvimento



Centro da Jornada de Experiência do Colaborador e representa um conjunto de percepções e sentimentos dos profissionais a respeito de suas interações com a organização

Ambientes Experienciais

- Cultural – 40%
- Físico – 30%
- Tecnológico – 30%

Exemplo com Vaga de Vendedora

- Avaliação de desempenho
- Trilha de Carreira
- Cargos & Salários
- Benefícios
- Capacitação



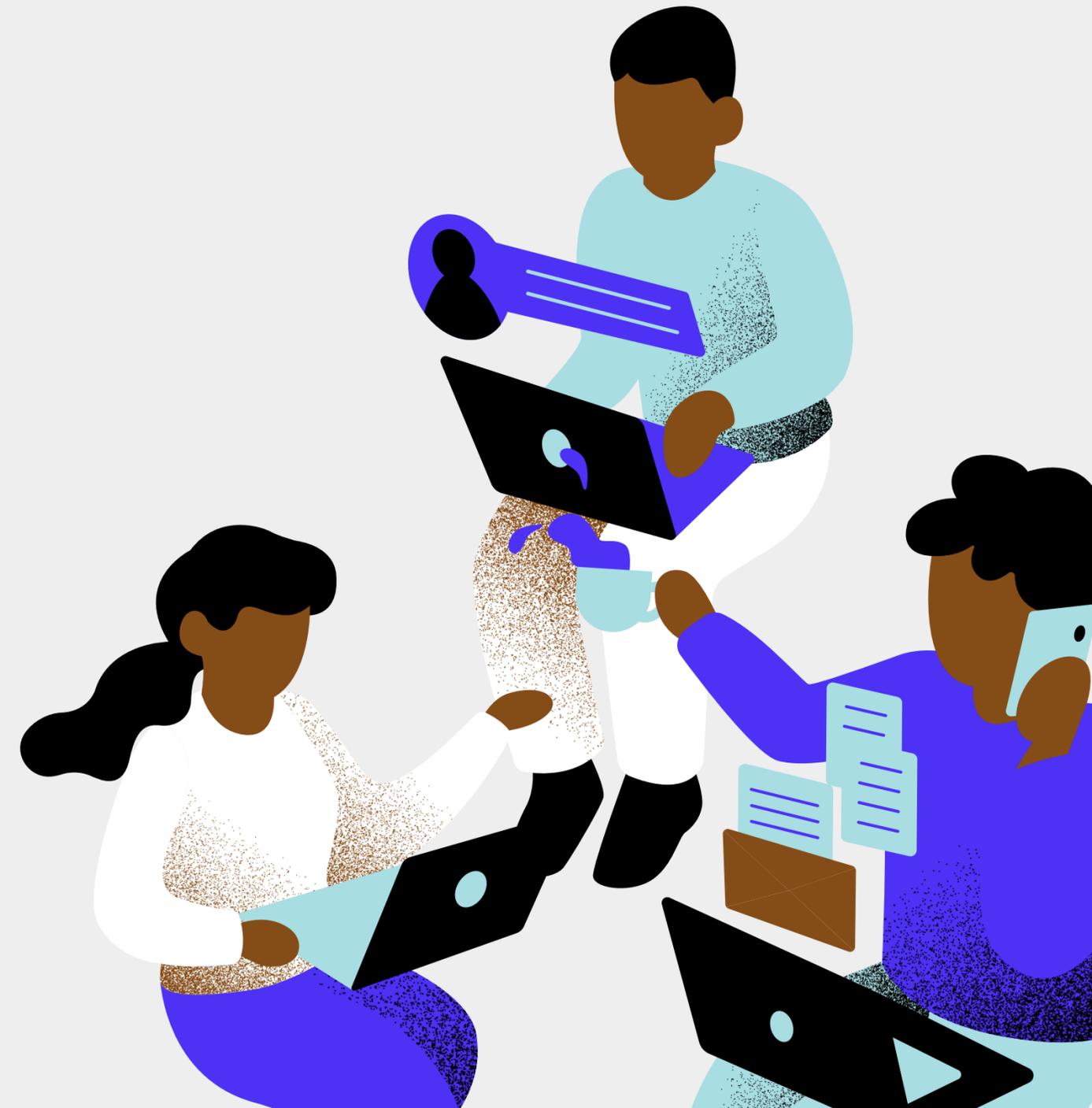
AULA 06

Etapa de Engajamento



Chamada de Retenção É também um indicador do nível de envolvimento dos colaboradores com a empresa. Medido por meio do e-NPS.

Colaboradores engajados são 5 vezes mais propensos a indicar a empresa, 5 vezes mais comprometidos com suas entregas e 3 vezes mais propensos à inovação.



Ações Práticas

- Comunicação interna efetiva
- Escuta ativa
- Práticas de reconhecimento
- Liderança
- Cultura de Feedback e Desenvolvimento
- Aplicar os valores, cultura e EVP no dia a dia
- Metas coerentes e plano de carreira
- Incentivo a qualidade de vida



AULA 07

Etapa de Offboarding



O que é Offboarding?

Offboarding é tudo que envolve o processo de desligamento de um colaborador, seja por decisão da empresa ou por opção do próprio colaborador.

Benefícios e relação Vendedora

- Entendimento do motivo que os colaboradores estão deixando a empresa
- Captação de informações que os atuais colaboradores da empresa não relatam (por diversos motivos)
- Entendimento dos estilos das lideranças e sua efetividade
- Fortalecimento da marca empregadora



Profissionais de RH passam **oito vezes** mais tempo estruturando o processo de admissão do que o processo de desligamento.



O MUNDO EMPRESARIAL

AULA 08

Jornada de Experiência de
Colaborador na Prática



Metodologia

A construção da experiência do colaborador é semelhante a construção de um projeto, necessita planejamento e foco.



Promova o tema na empresa - conceitos aprendidos da Jornada, objetivos. Defina a visão estratégica. Entenda as expectativas e objeções.



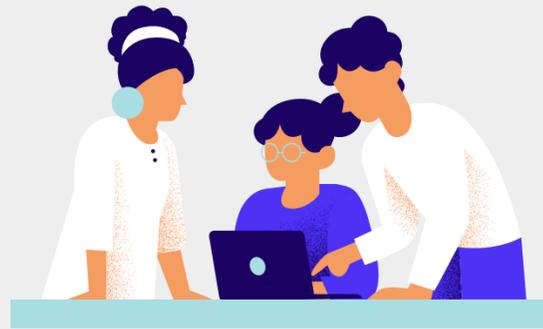
Engaje a liderança - média liderança desmistificando e ensinando Experiência do Colaborador



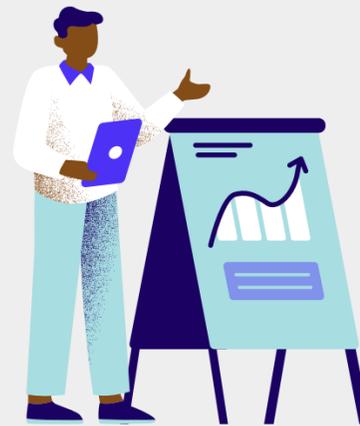
Medir - quantitativo por e-NPS e qualitativo escutando as pessoas



Metodologia



Diagnóstico – organize os resultados das avaliações, os pontos fortes e os desafios na experiência do colaborador para ter uma visão macro da situação, antes da etapa de workshop.



Montar plano – com os dados do Workshop.



Workshop – reunir colaboradores de diferentes áreas para levantarem ideias e pensarem nas etapas da jornada do colaborador, personas e melhorias da experiência do colaborador.

E não se esqueça...

- **Definir responsáveis e cronograma** - Definir áreas responsáveis, cronogramas, prazos, necessidades extras, orçamento etc;
- **Treinar a liderança e comunicar o plano** - engajar, treinar e educar a liderança para uma gestão positiva de acordo com as necessidades identificados no plano;
- **Implementar o plano** - realizar as reuniões e apresentações, engajar liderança e comemorar a implementação;
- **Medir resultado e sustentar** - Meta diminuir turnover, indicador e-NPS, métrica pesquisa quantitativa.



Obrigado por ter
nos acompanhado
até aqui!



O MUNDO EMPRESARIAL

