

P R O J E T O

L A P I D A R

Formação Modular e Certificada de Gestores Comerciais

Objetivo. Lapidar as naturais habilidades pessoais e comerciais dos profissionais alocados em unidades de negócio de uma Cooperativa de Crédito, favorecendo a saudável missão de potencializar a aderência e o relacionamento com seus associados, permitindo que sejam naturais suas evoluções profissionais e os resultados das suas agências/carteiras. Isso refletirá diretamente na solidez e pujança da instituição.

Conteúdo Modular. Está estruturado de forma modular, visando Lapidar conhecimentos gradualmente, para que os participantes enfrentem com serenidade os desafios de conduzir de forma ainda mais eficaz uma carteira de sócios (ou agência), favorecendo a distribuição de ótimos benefícios a seus liderados e associados.

Público Alvo. O Lapidar foi desenvolvido para que a Singular tenha um elevado padrão de habilidades comerciais em seus profissionais que lideram a busca saudável de aderência e rentabilidade em uma carteira de clientes/agência. Além disso, a prática nos confirma que ele é uma ótima possibilidade também para outros profissionais que, mesmo não tendo uma carteira/agência, já sinalizam elevada habilidade para galgar esses desafios de liderança comercial.

Benefícios. O fator humano é o centro do desafio do Lapidar e esse projeto foi concebido de forma simples e focado na qualificação de pessoas, para que a instituição colha rapidamente bons frutos quanto à aderência, rentabilidade e longevidade, mesmo que ainda não disponha de elevada tecnologia, recursos ou estrutura.

Didática. Adota-se uma testada didática interativa, a qual prima pela aplicabilidade imediata do aprendizado pelos participantes, permitindo um novo patamar de conhecimento, argumentação, postura e liderança frente aos seus comandados e associados. Os conteúdos dos módulos foram concebidos para que sejam assimilados de forma evolutiva e clara, favorecendo que os profissionais possam equalizar gradualmente suas habilidades para o sucesso frente a seus desafios em sua Cooperativa de Crédito. Visando um ótimo aproveitamento, limitaremos cada turma a, no máximo, 24 profissionais.

Certificação. O Projeto Lapidar concede certificação plena denominada DIAMANTE aos participantes que atingirem mais de 80% de horas/aula. Poderá ser concedida Certificação Modular, caso seja de interesse da Cooperativa de Crédito, diante de algum profissional que, por algum motivo, não atingiu esse percentual.

Carga horário e agendamento dos módulos. Visando um melhor aprendizado, recomendamos que os módulos sejam realizados entre as terças e quintas-feiras, com até dois dias de treinamento por semana, permitindo que a rotina nas unidades dos participantes não seja substancialmente alterada pelas suas participações no projeto. Estimamos em até seis meses a conclusão dos módulos do LAPIDAR.

Módulos do LAPIDAR. A seguir, os módulos da capacitação evolutiva e seus conteúdos.

01.	8h	MACROCONTEÚDOS ESTRATÉGICOS
02.	16h	CAPTAÇÃO (FUNDING)
03.	16h	CRÉDITO
04.	16h	COBRANÇA
05.	8h	VISITA COMERCIAL
06.	8h	SEGMENTO PESSOA JURÍDICA
07.	24h	RELACIONAMENTO E ADERÊNCIA
08.	8h	PRODUTOS E SERVIÇOS
09.	8h	LIDERANÇA PESSOAL

TOTAL 112h / 14 dias

Módulo 01 – Macroconteúdos Estratégicos

- Analisar a conjuntura e perspectiva comercial de nosso mercado
- Compartilhar a relevância de um correto posicionamento mercadológico
- Apresentar as vantagens e os desafios da Governança Corporativa
- Compartilhar a história do cooperativismo moderno
- Apresentar a estrutura do cooperativismo de crédito nacional
- Avaliar nossos diferenciais racionais e abstratos e como capitalizá-los
- Apresentar a macro estrutura de Capital de uma Singular e seus desdobramentos
- Discutir os preceitos de Reserva, FATES, Juros ao Capital e distribuição das Sobras
- Apresentar o macro conceito de Liquidez e seus desdobramentos
- Compartilhar preceitos das estratégias focadas no desafio desses profissionais
- Demonstrar a relevância das metas e seus ricos detalhes estruturantes
- Outros temas correlacionados...

Módulo 02 – Captação (*Funding*)

- Analisar e comparar as modalidades mais tradicionais de investimentos
- Analisar as soluções concorrentes e suas vantagens/desvantagens
- Transmitir as várias formas de *funding*, suas melhores gestões e especificidades
- Promover uma noção do custo do *funding* geral
- Compartilhar a abrangência dos impactos positivos e negativos da variação da SELIC
- Explicitar os impactos do DI para o cliente e nosso mercado
- Demonstrar argumentos para defender nossas já competitivas taxas de captação
- Entender a sistemática mental de investidores tradicionais e eventuais
- Analisar aspectos afins aos ciclos e concentrações de aplicadores
- Definir processos para monitorar e apoiar bons doadores de recursos
- Propor argumentos para diferenciar competitivamente nossas remunerações

- Apresentar os cuidados para a eficaz captação: pessoais, agência, marca...
- Entender a complexidade do Depósito à Vista e desmistificar seus reais custos
- Definir uma engenharia para que o Depósito à Vista seja um ótimo *funding*
- Analisar nosso Depósito a Prazo e suas oportunidades e pontos de atenção
- Discutir uma política de precificação e competitividade para o Depósito a Prazo
- Entender a tributação nas opções de *funding* e suas consequências
- Validar formas criativas de garantir longevidade a esses doadores de recursos
- Entender as peculiaridades no *funding* de Capital Social, Reservas e FATES
- Outros temas correlacionados...

Módulo 03 – Crédito

- Analisar o cenário atual de soluções creditícias nacionais
- Apresentar os dois mercados do crédito: Consumo e Investimento
- Demonstrar a relevância do crédito para alavancagem comercial da Singular
- Identificar os preceitos para a definição do *spread*
- Apresentar os preceitos para que o cliente avalie o crédito como de qualidade
- Demonstrar argumentos para defender nossas já competitivas taxas creditícias
- Capacitar para identificar bons tomadores de crédito, seja na base ou no mercado
- Refletir sobre os aspectos pessoais de um cliente frente a uma demanda creditícia
- Caracterizar as melhorias para um processo creditício
- Educar para os preceitos eficazes de um parecer de crédito
- Definir acompanhamento saudável da carteira visando maximizar aderência
- Propor monitoramento dos adimplentes frente ao risco, endividamento...
- Apresentar os descompassos possíveis oriundos do Adiantamento a Depositantes
- Analisar os riscos relevantes do crédito de vencimento único
- Entender a necessidade de envolvimento técnico na venda de um crédito
- Validar a necessidade de uma “pré” aderência para alavancar posições de crédito
- Compartilhar parâmetros para limites de créditos, prazos...
- Compartilhar estratégias para uma eficaz carteira de cheque especial
- Analisar formas de reconhecer e definir o endividamento
- Propor formas de evitar créditos a clientes que nos procuram de forma autônoma
- Definir formas de monitorar a carteira ativa de crédito
- Apresentar os pontos de atenção da concessão de créditos pré-aprovados
- Identificar as melhores formas de venda e acompanhamento do Repasse
- Identificar as características dos birôs de negativação e as fontes oficiais
- Apresentar as métricas oficiais de monitoramento de risco e de acompanhamento
- Apresentar os cuidados na formalização da garantia e suas peculiaridades
- Monitorar a liquidação da carteira, taxas médias e a correlação com perda e *funding*
- Compartilhar as oportunidades e problemas oriundos das sazonalidades creditícias
- Definir as prerrogativas para o sucesso da carteira de crédito
- Apresentar o conceito da Teoria da Espiral de Risco
- Apresentar reflexões sobre alçadas, comitês, cadastro, concentrações etc.
- Outros temas correlacionados...

Módulo 04 – Cobrança

- Apresentar uma visão macro da importância da cobrança
- Apresentar o conceito de cobrança integrada ao negócio
- Discutir o conceito de até onde devemos tentar salvar/ajudar o devedor
- Validar a coerência e a astúcia da cobrança
- Identificar e monitorar os sinais subjetivos de risco

- Alertar sobre os riscos de clientes devedores “aproveitadores”
- Realinhar atitudes para mitigar as provisões e perdas
- Analisar aspectos que podem melhorar quanto a gestão proativa da provisão
- Compartilhar o conceito de que provisão pode ser uma interessante poupança
- Propor interações eficazes no monitoramento de cobrança e perdas
- Propor maneiras eficazes de monitorar devedores
- Avaliar formas de redução de custos elementares sem perda de eficácia comercial
- Analisar momentos onde o gestor do devedor deve se distanciar da efetiva cobrança
- Propor e aplicar parâmetros para a renegociação
- Apresentar maneiras usuais de fraudes/golpes
- Entender os critérios para criar/lapidar uma cobrança própria
- Conhecer algumas possíveis maneiras de terceirizar a cobrança com eficácia
- Outros temas correlacionados...

Módulo 05 – Visita Comercial

- Apresentar a utilidade das visitas comerciais em suas várias aplicações
- Analisar os vários tipos de visitas e suas peculiaridades operacionais e mercadológicas (prospecção, acompanhamento, venda de serviços e produtos, de concessão de crédito, de cobrança ou renegociação...)
- Estruturar a visita comercial como algo seletivo e objetivo
- Entender e ponderar eventuais melhorias das políticas, planos de ação e segmentação
- Definir a capacitação mínima para visita comercial e quem deve fazê-la
- Compartilhar as datas e horários prováveis e possíveis para visitas
- Definir os clientes a visitar diante do cenário comercial da Singular
- Definir quais clientes não visitar e os motivos
- Analisar a preparação/planejamento/investigação que antecede as visitas
- Atentar para a lapidação de sua imagem e da Singular quando da visita
- Detalhar os cuidados com a chegada e abertura da reunião
- Observar as habilidades necessárias para que o foco da reunião seja alcançado
- Definir os riscos do excesso de confiança nas visitas pelos nossos profissionais
- Mostrar o roteiro macro que explicita o objetivo maior a ser perseguido na visita
- Definir as etapas do acompanhamento após a visita
- Ponderar o preenchimento do relatório de visita e o motivo dos seus campos
- Compartilhamento das informações da visita
- Monitoramento da eficácia das visitas realizadas
- Compartilhar os demais cuidados durante a visita
- Outros temas correlacionados...

Módulo 06 – Segmento Pessoa Jurídica

- Apresentar os necessários preparos para avançar nesse interessante segmento
- Compartilhar as distintas características de risco de clientes empreendedores
- Apresentar as tradicionais soluções para a micro, pequena e média empresa
- Reconhecer as riquezas e riscos advindo dos sócios e do modelo de negócio
- Entender a abrangência do negócio e validar nosso interesse e oportunidades
- Propor estratégias para conceder e acompanhar créditos de empresas
- Apresentar também os clientes agropecuários como empreendedores
- Identificar grupos econômicos e suas consequências
- Definir formas de monitorar a aderência e riscos de empreendedores
- Os serviços naturais mais demandados e a forma de negociá-los
- Outros temas correlacionados...

Módulo 07 – Relacionamento e Aderência

- Identificar a realidade de cada praça como balizadora dos preceitos de qualidade
- Reconhecer as mudanças graduais de postura influenciadas pela tecnologia
- Avaliar a melhor estratégia para uso do espaço físico dos pontos de atendimento
- Apresentar a necessidade de sermos percebidos como realmente diferenciados
- Demonstrar as possibilidades oriundas da entidade família/pequeno empreendedor
- Apresentar a riqueza do conceito: Quadrilátero de Propensão de Consumo
- Analisar as reais possibilidades de construir um Relacionamento de Ouro
- Discutir formas de analisar o real potencial de uma carteira de clientes
- Criar métricas de monitoramento do real potencial do cliente e sua atual aderência
- Definir maneiras de reconhecer e aplaudir clientes de alta aderência
- Identificar e buscar o valor efetivo de um sócio frente a sua própria realidade
- Analisar movimentos de clientes que apresentam perda de aderência e rentabilidade
- Propor reflexões sobre a desejada qualidade de nossas soluções e do atendimento
- Apresentar os cuidados na abertura de contas novas
- Apresentar o conceito: CCA – Cliente Comercialmente Aderente
- Identificar as concentrações e propor antídotos para sua mitigação
- Discutir formas de minimizar os custos das entregas e manutenção das soluções
- Compartilhar formas de melhor alocar a equipe diante de desafios comerciais
- Identificar o nível atual do Marketing de Relacionamento
- Apresentar pontos de atenção na consulta pública de informações concorrenciais
- Outros temas correlacionados...

Módulo 08 – Produtos e Serviços

- Identificar maneiras de fomentar o uso dos novos meios digitais
- Apresentar as soluções concorrentes massificadas e/ou tecnológicas do mercado
- Demonstrar as características dos serviços e seus custos diretos e indiretos
- Propor quebra de paradigmas sobre “caro/barato” focando o preço justo
- Analisar a importância das receitas com serviços
- Obter argumentos para defender os pacotes de serviços
- Propor argumentos para defender e maximizar as eventuais isenções de tarifas
- Definir a defesa para tarifas punitivas
- Desenhar planos de ação para potencializar os cartões de crédito
- Propor formas de incentivar o uso dos canais tecnológicos sem perda da aderência
- Compartilhar as vantagens, acertos e problemas da segmentação de carteiras
- Apresentar os produtos e explicitar suas utilidades e ganhos para os envolvidos
- Entender a prioridade dos clientes e alinhar as metas
- Analisar os cuidados de avançar em vendas que podem comprometer o negócio
- Definir as melhores estratégias para venda, revenda ou majoração
- Identificar os custos macros da manutenção da estrutura
- Apresentar a relevância dos nossos profissionais na entrega de serviços e produtos
- Propor formas de compreender e ofertar corretamente os seguros massificados
- Analisar as atitudes vencedoras em vendas frente aos desafios das metas
- Apresentar momentos onde a venda de uma solução pode minar o relacionamento
- Compartilhar o conceito da Tabela de Envolvimento Gerencial nas Vendas
- Outros temas correlacionados....

Módulo 09 – Liderança Pessoal

- A liderança através de atitudes coerentes com o discurso
- Apresentar o conceito de senioridade na liderança
- Analisar preceitos saudáveis que são esquecidos diante do cotidiano
- Compartilhar preceitos pessoais de autodesenvolvimento focados na liderança
- Validar as atitudes saudáveis frente ao autodesenvolvimento e crescimento formal
- Apresentar formas de convivência saudável com as metas
- Compartilhar preceitos para a manutenção de um ótimo ambiente na agência
- Informar da necessidade de fazer “segundos” melhores que seus gestores
- Avaliar formas de minimizar os riscos de avaliações profissionais tendenciosas
- Propor ações para manter-se eficaz comercialmente mesmo por anos na agência
- Analisar formas de capacitar sucessores qualificados para servir a instituição
- Validar os ganhos de gestores que vivem intensamente a sociedade e o mercado local
- Discutir a necessidade de não adotar explicitamente predileção por temas polêmicos
- Analisar o risco da exposição da marca em ações ou “entrevistas” mal edificadas
- Outros temas correlacionados...

Realinhamento de Módulos. Devido à peculiaridade e realidade de alguns clientes, estuda-se o realinhamento de módulos ou a capacitação focada em um grupo específico de clientes, inclusive ampliando o espectro de participantes para todos aqueles que, mesmo indiretamente, atendem a clientela. Portanto, podemos, através do LAPIDAR, ser parceiros em seu projeto robusto de criação de uma diferenciada força de venda totalmente alinhada à missão de sua Cooperativa de Crédito.

Facilitador. Ricardo Coelho, 59, 44 anos de experiência no segmento financeiro, mestrando em Gestão de Cooperativas (PUC-PR), graduado em Economia (FAE), especialista pela Buffalo University/NY/USA, com pós-graduações em Marketing, Gestão Estratégica, Negócios Imobiliários e MBA em Gestão Avançada de Pessoas. Participou dos seminários cooperativistas de crédito de Mondragon (Espanha), Dejardins (Canadá) e Montabaur (Alemanha). Por 20 anos foi professor universitário de cadeiras como Gerenciamento de Clientes, Marketing de Serviços, Comportamento do Consumidor e Criatividade. Vem trabalhando fortemente nos últimos 14 anos para a melhoria do modelo de negócio das Cooperativas de Crédito. É autor de mais de 200 artigos sobre gestão comercial das Singulares e editor da Revista *Visão Comercial para o Cooperativismo de Crédito* enviada para 5.000 gestores deste modelo de negócio e já na 8ª edição.



CURSOS MODULARES PARA LAPIDAR SEUS DIAMANTES!

Capacite sua equipe montando um curso personalizado, solicite sua proposta!

41 3569 0466

atendimento@ricardocoelhoconsult.com.br

www.ricardocoelhoconsult.com.br