

PROJETO RAÍZES

SUORTE PARA REALIZAÇÃO HUMANA,
DAS COMPETÊNCIAS AO CONHECIMENTO

Ensinando para a Empregabilidade. Aprendendo a Ser.



PRÊMIO PAULO FREIRE

Parceria: Ministério do Trabalho/SEFOR/FIESP/CNI-SESI, Fundação Roberto Marinho, FAT

Índice

ABERTURA	2
CENÁRIO	4
COM OS OLHOS VOLTADOS PARA O FUTURO: HOJE.....	6
OBJETIVOS	7
ESTRUTURA	7
TEMAS E CONTEÚDO BÁSICO DOS MÓDULOS	8
METODOLOGIA.....	10
MATERIAL DIDÁTICO	10
A RAIZ. O ALVO DO PROJETO	13
ESTRATÉGIA DE IMPLEMENTAÇÃO	14
AValiação	15
RESULTADOS ALCANÇADOS	17
INVESTIMENTO	18
A ACADEMIA - UNIVERSIDADE DE SERVIÇOS.....	19
ACCOR BRASIL - BREVE HISTÓRICO	23
CONCLUSÃO	27
ANEXO: RESUMO DAS AVALIAÇÕES - PARTICIPANTES	29

ABERTURA

O Brasil vem, nos últimos anos, passando por profundas transformações, em que se destacam a abertura e a estabilidade econômica, no contexto da progressiva globalização. Nesse período, as empresas desenvolveram um enorme esforço de adaptação, optando por estratégias significativamente diferentes. Muitas escolheram o caminho de reduzir seus custos, o tamanho de suas estruturas, o ritmo de seus investimentos, que, visando ampliar índices de eficiência, atenderam prioritariamente requisitos de ordem econômica, colocando num patamar inferior a preocupação com o ser humano, resultando na diminuição do nível de emprego. Outras optaram pelo crescimento de seus investimentos na valorização do homem, na modernização de processos e tecnologia com expansão de suas operações.

A Accor Brasil fez, no início dos anos 90, a opção pelo crescimento através da educação, formação e valorização dos seus profissionais. A Accor Brasil (antes Ticket - Grupo de Serviços) é um grupo de prestação de serviços nos segmentos de Alimentação & Restaurantes, Hotelaria & Viagens e Produtividade & Marketing. Criou, em 22 anos de atividades, 17.000 empregos diretos no País. Em 1997 a Accor Brasil gerou US\$ 3,1 bilhões em volume de negócios e estima oferecer 22.000 empregos até o ano de 2002.

Estratégia de Crescimento

Acreditar na viabilidade do crescimento para as empresas que ousassem apostar no talento e na capacidade de sua gente, desde que investissem fortemente na qualificação, motivação e reconhecimento de seus profissionais. Além de estabelecer uma remuneração diferenciada, preocupar-se com a melhoria da sua qualidade de vida, condições essenciais para a melhoria da produtividade e qualidade dos serviços.



O caminho da valorização do homem, ousado na época, foi debatido com os principais executivos da empresa e em novembro de 1992, a Accor Brasil inaugurou, em Campinas (SP), a Academia-Universidade de Serviços como marco de seu compromisso com o desenvolvimento de seus recursos humanos. Visava assim preparar o crescimento da empresa, acreditando na educação como elemento estratégico para competir num ambiente globalizado. O significativo crescimento do Grupo no período 1994 – 1997 demandaria contínuo investimento na formação e valorização das pessoas, com a convicção de que só triunfariam as empresas que mais acreditassem na força da sua gente.

Os setores de atuação da Accor Brasil, *prestação de serviços com utilização de mão de obra intensiva*, em que a tecnologia é pouco usada, tornam a qualidade humana no atendimento e exercício da profissão um dos seus diferenciais competitivos. O perfil escolar, da maioria de seus colaboradores, apresenta um baixo índice de escolaridade (cerca de 30% da população não concluiu o 1º grau e muitos são semi alfabetizados ou analfabetos funcionais). Essa dura realidade, ressaltada pelo caminho escolhido pela organização – de promover o ser humano através da educação e formação – proporcionou um grande desafio, enfrentado com um projeto revolucionário: desenvolver o ser, a pessoa humana. Diferente do caminho tradicional, que busca desenvolver prioritariamente o fazer e o saber fazer.

Assim, foco desse trabalho é o ser humano. A ele se deu o nome de **Projeto Raízes** - um dos muitos programas criados e implementados pela Academia - Universidade de Serviços. A seguir o relato sucinto do empenho da organização em preparar seus profissionais para o papel humano diante das exigências do mercado em mutação. A Accor Brasil acredita que *ensinar a ser* é a chave da empregabilidade no novo milênio.



CENÁRIO

O setor de serviços é hoje um dos maiores empregadores no Brasil e no mundo. Será o maior no 3º milênio, representando a alternativa mais importante de emprego formal e realização profissional diante da redução de espaço de trabalho no campo, mecanizado, e na indústria, automatizada.

Estamos preparados para essa realidade? Observa-se o fortalecimento de uma nova consciência, com o resgate dos valores humanos em todos os aspectos da existência. Em meio a uma sociedade brutalizada pela violência, pela competitividade acirrada e pelo colapso de modelos ultrapassados, a cidadania e o respeito pelo ser humano são reclamados com força e ressurgem não mais como privilégio de alguns, mas como direito fundamental de todos.

O ser humano completo, além da sua força muscular, tem um novo papel, essencial. No setor de serviços, o produto não é fabricado, armazenado, distribuído e vendido a um consumidor que irá utilizá-lo em tempo e local distante do produtor. Essa dinâmica desfaz o caráter individualista, anônimo e impessoal que caracterizou as relações entre produtores e consumidores tempos atrás. Na economia do setor de serviços, o consumo ou a utilização do produto se dá em tempo real, em relações face-a-face. Mesmo que a elaboração do serviço seja efetuada por máquinas e sistemas eletrônicos, sua utilização básica se dá na relação entre seres humanos: pessoas que desejam ou precisam de algo, atendidas por outras pessoas que, apoiadas pela tecnologia, se dispõem a satisfazer essas necessidades.

Em que medida o nível de escolarização é uma barreira para o exercício profissional e o desenvolvimento, mesmo no setor de serviços? Quais são, portanto, as competências fundamentais que serão cada vez mais demandadas no novo ambiente? Que fatores são mais decisivos e agregam valor à empregabilidade do trabalhador?

Conhecimentos e habilidades técnicas - o saber fazer - certamente continuam necessários. Mas não serão suficientes para o exercício profissional que atenda às novas expectativas e necessidades humanas, a satisfação do cliente e a realização do trabalhador.

COM OS OLHOS VOLTADOS PARA O FUTURO: HOJE

A Accor Brasil, como grupo de prestação de serviços, acredita que sua missão não se limita a tratar seus colaboradores como entidades anônimas, adestrados para realizar as operações cotidianas, pontuais e mecânicas inerentes à atividade. No sistema de valores que norteia o comportamento da organização, vê-se como primeiro mandamento - Valorizar o Homem - a base da crença: a contribuição social deve ser ainda maior do que criar oportunidades de emprego e prestar serviços de qualidade. Deve ir além, deve criar, mais que processos atuais de gestão, um processo educacional sistematizado, voltado ao desenvolvimento de habilidades humanas duráveis, competências que, uma vez desenvolvidas pelo colaborador, possibilitam e incentivam-no a tornar-se uma pessoa mais capacitada para competir pelo trabalho, a realizar-se nele e na multiplicidade de relacionamentos humanos do seu dia-a-dia, com clientes, colegas e a comunidade.

*Esta é a essência do **Projeto Raízes**: conteúdo técnico cede lugar a temas humanos - a percepção e a comunicação com o outro (o colega, o cliente, o amigo), o papel de cada colaborador como pessoa na equipe e no processo de trabalho. A **raiz** da qual nascem e se desenvolvem todas as demais competências e conhecimentos. Nele, as pessoas são incentivadas a vivenciar e redescobrir o processo de comunicação como "magia"; o processo de vender como uma "arte" personalizada; e a sua participação no grupo de trabalho como a "construção" compartilhada de um ambiente produtivo e prazeroso: o exercício de sua "cidadania" na equipe e na organização em que trabalha. Todos são seres humanos, independentemente de sua posição hierárquica, social, cultural ou de escolaridade etc.*



PROJETO RAÍZES

OBJETIVOS

- Desenvolver nos colaboradores a compreensão mais ampla das possibilidades de atuação como ser humano no trabalho e nas relações com as pessoas;
- Possibilitar vivências e explorar alternativas para implementar os resultados da compreensão na vida cotidiana.

ESTRUTURA



É um programa educacional composto por 5 módulos, com duração de 4 horas cada um, conduzidos por facilitadores especialmente preparados. Pode ser desenvolvido integralmente ou em partes, de maneira flexível para grupos de colaboradores, na

seqüência mais adequada às necessidades dos participantes, em instalações das unidades de trabalho. Exige apenas o ambiente apropriado (uma sala isolada para até 25 pessoas), mobiliário flexível, *flip-chart* e retroprojektor.

TEMAS E CONTEÚDO BÁSICO DOS MÓDULOS

1. A MAGIA DA COMUNICAÇÃO

“Falar é prata, saber ouvir é ouro”

- Entender o processo da comunicação humana
- Emissor
- Receptor
- Fatores que interferem na comunicação
- Interpretação da mensagem
- Informações na mensagem
- O que posso melhorar em mim para melhorar minha comunicação

2. CONSTRUÇÃO DE TIMES DE TRABALHO

“Juntos fazemos a diferença”

- Por que trabalhar em equipe?
- Quais as dificuldades de se trabalhar em equipe
- Quais as vantagens de se trabalhar em equipe
- O que é preciso para se construir uma equipe
- Como atuar numa equipe
- A diferença entre equipe e “agrupamento” de pessoas

3. ENCANTANDO O CLIENTE

O “jeito” Accor de servir – Porque o cliente nos preferirá e não aos outros

- O que é cliente
- Quem são os nossos clientes
- A arte de lidar com o cliente
- Tipos de cliente e o melhor atendimento
- Pontos críticos do atendimento
- A hora da verdade: quando estamos em contato com os clientes
- Como e quando somos avaliados pelos clientes
- O ouvir
- O comprometimento

4. CONTRIBUINDO MAIS E MELHOR

“Qualidade gera satisfação para quem faz e para quem recebe”

- O que é orientação por processo
- O que é processo
- Como reconhecer um conjunto de causas
- Como reconhecer os efeitos de um processo
- A importância do cliente nos processos
- O foco no cliente
- Como tratar o erro
- Fazendo qualidade

5. A ARTE DE VENDER

“Ajudando seu cliente a fazer melhores escolhas”

- O que vendemos
- Porque as pessoas compram
- As habilidades do vendedor
- A identificação de necessidades
- O que é benefício para o cliente
- O passo a passo da venda

METODOLOGIA

Participação e vivência:

“Conceitos + Vivências = Compreensão e Ação”

A partir de exposições conceituais sucintas, especialmente elaboradas para atender a públicos heterogêneos, o facilitador conduz debates, reflexões e dinâmicas de grupo, que permitem e incentivam o participante a elaborar seus próprios *insights* e descobertas sobre os temas centrais abordados. Em cada módulo, utiliza no mínimo 4 exercícios, buscando o equilíbrio de 50% do tempo na compreensão e debate de conceitos e 50% na sua vivência.

MATERIAL DIDÁTICO

O material básico dos módulos é o conjunto de transparências utilizado pelo facilitador para exposição e debate dos temas. Pode ser utilizado vídeo, quando disponível na instalação (sua ausência não prejudica a realização do programa). Nas dinâmicas de grupo são utilizados materiais de uso comum (papel, lápis ou caneta, barbante, fita crepe etc.), com os quais as pessoas têm familiaridade.

ROTEIRO DE APLICAÇÃO DO EXERCÍCIO “SER CAPAZ”

Objetivo: Sensibilizar para o potencial infinito que há em cada ser humano e que, muitas vezes, não é percebido por nós mesmos.

Duração: 15 minutos.

Material: Pedacos de barbante (aproximadamente 20 cm) para cada participante.

Descrição: Com os participantes em pé, formando um círculo, entrega-se um pedaço de barbante a cada um. Solicita-se que imaginem quantos nós seriam capaz de fazer no barbante, **utilizando somente a mão esquerda**. Pede-se que realizem a tarefa. Após 5 minutos, apura-se o resultado, recolhendo os barbantes. Uma nova rodada é realizada, desta vez, requerendo o uso exclusivo da mão direita.

Aplicabilidade:

Quando se discute a questão da velocidade das mudanças e de como as pessoas, muitas vezes, sentem-se incapazes de responder a elas rapidamente com ações adequadas. A importância de se investir no auto conhecimento para a descoberta de novas capacidades.

Contrariando o senso comum, as pessoas conseguem fazer mais nós no barbante usando somente a mão esquerda! Isso permite explorar com o grupo o quanto não conhecemos nossos próprios recursos, ou em que medida ficamos limitados por crenças que desenvolvemos. Com a mão esquerda, usualmente considerada inoperante ou apenas auxiliar no sentido da destreza, podemos ser capazes de fazer algo tão bem ou melhor do que com a direita, desde de que nos proponhamos a isso.

Fechamento:

As pessoas são incentivadas a refletir sobre o próprio poder e sobre o quanto são capazes de realizar, ao questionar e superar suas crenças e sua capacidade.

ROTEIRO DE APLICAÇÃO DO EXERCÍCIO “TORRE DE BABEL”

Objetivo: Possibilitar aos participantes a vivência de um laboratório de trabalho em equipe, cujas percepções e conclusões possam ser projetadas para a vida prática.

Duração: 30 a 40 minutos.

Material: clipes, barbante, fita crepe, canudinhos, copos descartáveis.

Descrição: a turma é dividida aleatoriamente em grupos de 4 a 6 participantes. A tarefa para os grupos é construir, cada um, a torre mais alta possível e estável, com os materiais disponíveis. Os grupos podem se organizar e agir da forma que considerarem melhor para cumprir a tarefa. Ao final, cerca de 20 minutos depois, o facilitador conduz um debate entre os participantes, levantando e analisando depoimentos de pessoas que atuaram em grupos diferentes:

- Como eu (participante) me senti durante a tarefa. Qual foi o meu papel no grupo?
- Como percebi os diferentes papéis naturalmente assumidos pelas pessoas no grupo (liderança, incentivo, apoio, crítica, isolamento, cooperação, geração de idéias, planejamento etc.)?
- Como foi a tarefa no meu grupo (prazerosa, chata, divertida)? Por que?
- Como esses papéis e sentimentos ocorrem no dia-a-dia?
- O que ocorreu de bom que podemos levar para o dia-a-dia?
- O que ocorreu de insatisfatório e como podemos evitar no dia-a-dia?

Aplicabilidade:

Permite a vivência e observação do processo do trabalho em equipe de forma lúdica, seus benefícios e dificuldades. Incentiva o participante a avaliar os posicionamentos que assume no grupo e que posicionamentos poderia assumir para alcançar os benefícios e reduzir as dificuldades do trabalho em equipe.

Fechamento:

Os participantes, usualmente, concordam que o trabalho em equipe é mais produtivo e poderoso que a simples soma dos esforços individuais. Mais importante, no entanto, é que as pessoas possam concluir que o processo não se dá por acidente, mas pelo empenho consciente de cada um na adoção de estratégias e posturas que o favoreçam (comunicação, empatia etc.).



A RAIZ. O ALVO DO PROJETO

A Accor Brasil emprega 17.000 colaboradores, que atendem a 60.000 empresas-clientes e 5.000.000 consumidores / dia, através de suas 16 marcas, alocadas em 3 setores da atividade econômica. Do total de colaboradores, cerca de 600 exercem funções de direção e gerência e cerca de 1100, com título de nível superior, desempenham funções de natureza técnica. Aproximadamente 10% da população total é alocada em funções administrativas e de apoio. A grande maioria dos 17.000 colaboradores, portanto, exerce funções operacionais, em 850 unidades espalhadas por todo o País: filiais, restaurantes de empresas, hotéis e flats; restaurantes, lanchonetes e quiosques abertos ao público em terminais rodoviários e aeroportuários e postos de serviços de viagens e turismo instalados em empresas-clientes.

*É exatamente para a população operacional e administrativa, a base da pirâmide (12.000 colaboradores) que o **Projeto Raízes** se destina: pessoas que, estão em contato permanente com clientes, internos ou externos, e os consumidores finais dos serviços prestados pela organização. São as pessoas que, frente a frente com o cliente, buscam a sua realização pessoal e profissional através da satisfação das necessidades de outro ser humano. A meta é que até o ano 2002 toda a população tenha sido atingida pelo programa.*

O mesmo conteúdo, com adequação de forma e linguagem, é abordado em programas voltados para população de nível técnico e gerencial da organização.



ESTRATÉGIA DE IMPLEMENTAÇÃO

O **Projeto Raízes** teve seu planejamento e desenvolvimento iniciado em 1997. Após fase experimental, passou a ser oferecido aos gestores das diversas Unidades de Negócios no início de 1998, tendo suas primeiras turmas realizadas em maio. Até o final de setembro, em diferentes configurações modulares, contará com a participação de 2000 colaboradores, distribuídos entre Porto Alegre e Santa Cruz (RS), Florianópolis (SC), Rio de Janeiro (RJ), Campinas (SP) e Campo Grande (MS).

*Conciliando a demanda identificada à capacidade de atendimento da Academia - Universidade de Serviços a meta do **Projeto Raízes** a partir de 1998 é o atendimento a 3000 colaboradores por ano.*

AVALIAÇÃO

As avaliações foram feitas durante a aplicação do programa, são portanto, uma pequena amostra, mas os resultados são extremamente significativos, repetindo-se positivamente a cada nova turma realizada, de acordo com três diferentes procedimentos de mensuração:

1. Avaliação qualitativa de aprendizagem

O participante responde individualmente às questões, posteriormente analisadas pelos gestores das equipes participantes e coordenadores do Projeto:

- O que aprendi;
- O que preciso aprofundar;
- O que posso apresentar para os outros (colegas, clientes, amigos, familiares);
- O que posso aplicar já.

2. Avaliação qualitativa e quantitativa do programa, também feita pelo participante, aborda os itens:

O FACILITADOR:

- tinha domínio do assunto?
- deixou a turma à vontade?
- esclareceu as dúvidas e pontos difíceis?
- mostrou a necessidade do tema desenvolvido?

O PROGRAMA:

- o conteúdo do seminário foi claro e fácil de entender?
- a duração foi satisfatória?
- você se sente satisfeito com o resultado?
- que nota (de 0 a 10) você dá para o curso que acaba de fazer?



O RELACIONAMENTO:

- o tamanho da turma estava apropriado?
- o relacionamento entre os participantes colaborou para um bom desenvolvimento do tema?
- que nota de (0 a 10) você dá para o envolvimento das pessoas no curso?

O AMBIENTE:

- o local de realização do curso foi um facilitador de seu aprendizado?
- que nota (de 0 a 10) você dá para o local de realização do curso?

OS COMENTÁRIOS

O participante tem um espaço para manifestar espontaneamente suas observações, críticas e sugestões ao programa.

3. *Avaliação dos gestores, através da observação da reação de seus clientes, da observação do comportamento dos colaboradores e do diálogo constante com as equipes de trabalho, após a realização dos programas.*

O Projeto Raízes não é de realização compulsória. Os gestores das Unidades Operacionais e de Negócios, sensibilizados pelos benefícios do programa e por seu potencial de contribuição ao desenvolvimento das pessoas e equipes, detêm a autonomia e responsabilidade para solicitar sua realização, elegendo-o como prioridade, no conjunto das várias outras opções que compõem a programação oferecida pela Academia - Universidade de Serviços.

(Um resumo da tabulação das avaliações qualitativas e quantitativas de algumas turmas do Projeto Raízes está no Anexo deste documento).



RESULTADOS ALCANÇADOS

Podemos relacionar:

- Elevação do nível de empregabilidade dos participantes pelo desenvolvimento de habilidades humanas duráveis, não obsoletas e aplicáveis na atual ou em qualquer situação futura de trabalho;
- Melhoria no clima da equipe de trabalho, com o estabelecimento de relações mais abertas, redução de conflitos, maior entendimento e cooperação entre colegas e com os gestores;
- Melhoria em aspectos intangíveis da relação do colaborador com seu trabalho e a organização, como o comprometimento, elevação dos sentimentos de confiança, participação, segurança, auto-estima e orgulho de pertencer;
- Consequentemente, melhoria na satisfação do cliente, na produtividade da equipe e nos resultados da organização.

INVESTIMENTO

Criação, desenvolvimento e execução do Projeto: R\$ 150.000,00. O custo por turma, variável em função das necessidades de deslocamento e hospedagem dos facilitadores é de R\$ 900,00.

O investimento total estimado

(depois de treinar os 12.000 colaboradores da base da pirâmide) é de

R\$ 582.000,00

A ACADEMIA - UNIVERSIDADE DE SERVIÇOS

Educação. Por onde tudo começa...



A Accor Brasil inaugurou, em Campinas (SP), a Academia-Universidade de Serviços como marco de seu compromisso com o desenvolvimento de seus recursos humanos. Visava assim preparar o crescimento da empresa, acreditando na educação como elemento estratégico para competir num ambiente globalizado.

A Academia-Universidade de Serviços assumiu o papel de preparar os profissionais para os novos tempos. Seus objetivos foram aprimorar o conhecimento técnico e desenvolver os colaboradores nas habilidades solicitadas pelo novo cenário, com foco no cliente e na qualidade e assim elevando a empregabilidade em todos os níveis da organização.

As mudanças que ocorrem no mundo e afetam as empresas podem representar oportunidades para uma equipe motivada. A Accor Brasil acredita que pessoas assim são capazes de apresentar soluções criativas e inovadoras para desafios cada vez maiores: mercados restritos, competitividade acirrada, clientes mais exigentes.

Capacitação gerencial

Era preciso consolidar o conceito de líder, que independente de onde trabalha, domina as habilidades para educar e energizar sua equipe; para entender as necessidades dos clientes e as oportunidades do mercado; para gerir de forma competente os recursos financeiros sob sua responsabilidade; para ter a visão estratégica de longo prazo e comunicar-se de forma adequada com os seus diversos públicos.

Com essa finalidade criou-se na Academia-Universidade de Serviços o **GENE – Gestão Estratégica de Negócios**, um programa de educação continuada, incluindo 10 módulos, num total de 160 horas de formação. Programa pelo qual já passaram praticamente todos os executivos e gerentes do Grupo. O objetivo ia além de capacitar os líderes, aumentando o resultado de suas ações e da empregabilidade. Buscava garantir a disseminação da formação, como um diferencial importante em toda a organização. O gerente em processo contínuo de aprendizagem saberia valorizar e exigir idêntico movimento de toda sua equipe.

Elaborou-se um instrumento para medir como o gerente lidera sua equipe, segundo os critérios: clareza na definição de objetivos; abertura para sugestões; respeito ao ritmo de trabalho de cada um; disposição para ensinar e aprender com os colaboradores; honestidade na avaliação e reconhecimento; preocupação com o clima no trabalho. No fim do programa, conhecendo os conceitos de energização, cada um pode elaborar um plano de ação específico.

Líderes: Multiplicadores da formação profissional

A Academia não poderia atingir diretamente os 17.000 colaboradores do Grupo espalhados pelo Brasil. Para disseminar rapidamente o conhecimento e a qualificação profissional em regiões distantes e diferentes negócios, definiu-se que os gerentes deveriam tornar-se responsáveis pela formação e educação de suas equipes. Desta forma a Academia forneceu-lhes instrumentos para o desempenho competente de sua missão. O programa “Formação de Formadores” envolveu mais de 1.000 pessoas em funções de gerência e supervisão, compondo um grande time de educadores, mobilizados para promover o desenvolvimento de suas equipes.

Metodologias inovadoras

Para garantir formação técnica operacional na base da pirâmide, nas regiões mais afastadas, foram desenvolvidas ferramentas de treinamento à distância, que facilitam o trabalho dos líderes. É um conjunto de transparências e manuais, dentro de uma concepção simples e direta, que permite às pessoas sem grande familiaridade com técnicas de ensino, ministrar os programas com sucesso. Por exemplo, um programa para chefes de cozinha treinarem suas equipes em higiene e manipulação de alimentos; análise de risco em preparo de alimentos; qualidade e sabor dos alimentos; técnicas de não desperdício. No total são 17.000 pessoas em processo contínuo de formação.

Requalificação e reaproveitamento interno

À medida que a tecnologia foi sendo expandida e computadores de grande porte substituídos por redes de microcomputadores, fez-se com sucesso um grande esforço para preservar o emprego das pessoas, cujos postos de trabalho foram eliminados. Todos os analistas de sistemas passaram por um programa modular, com 120 horas de duração, para transformá-los em analistas de negócios. Outros profissionais foram preparados para a operação de microcomputadores e telecomunicações. Os demais optaram pelo preparo para a carreira de vendas.



Academia - Universidade de Serviços, do sonho à realidade



Contínuo e crescente investimento em educação

Ano	Programas	Treinandos
1992	50	1.200
1995	80	2.500
1996	140	3.000
1997	296	5.700
1998 *	350	7.000 (estimado)

* Não considera as ações descentralizadas e realizadas com outras instituições.

ACCOR BRASIL - BREVE HISTÓRICO

Accor Brasil: liderança e pioneirismo na prestação de serviços às empresas.

Em 1976 a Accor Brasil lançou seu primeiro produto: o Ticket Restaurante. Trouxe para o Brasil o conceito e o sistema de refeição-convênio – hoje presente na vida de mais de 10 milhões de trabalhadores –, responsável pelo desenvolvimento e estímulo ao mercado da alimentação comercial. Em seguida, em 1977, lançou sua segunda marca no País, GR-Restaurantes de Coletividade, especializada em administração de restaurantes de empresas. As novas técnicas que adotou no exercício de suas atividades revolucionaram o mercado, no sentido da atualização profissional e na oferta de um novo padrão de atendimento aos clientes e usuários. No mesmo ano, em 1977, implantava seu primeiro hotel da rede Novotel, em São Paulo. Assim, estava instalada a base de atuação do Grupo no Brasil. Desde então o crescimento do Grupo se dá de maneira extraordinária. Novos produtos foram lançados e investimentos significativos foram realizados. Hoje o Grupo emprega 17.000 colaboradores, alocados em 16 marcas, que atendem cerca de 60.000 empresas-clientes e 5.000.000 de usuários /dia. Esse universo de atividades gera um volume de negócios na ordem de US\$ 3,1 bilhões por ano.

Accor Brasil



Cestaticket



GR RESTAURANTES DE COLETIVIDADE

ACTOR



Hotel Sofitel



NOVOTEL



ibis



PARTHENON
FLAT SERVICE



Carlson
Wagonlit
Travel

INCENTIVE
HOUSE

infra4
ADMINISTRAÇÃO DE INFRA-ESTRUTURA



Ticket Transporte



Ticket Combustível



ACADEMIA
Universidade de Brasília



ATIVIDADES ACCOR BRASIL



A Accor Brasil está organizada por setores de atuação, nos quais se inserem suas marcas comerciais:

ALIMENTAÇÃO & RESTAURANTES:

- Ticket Restaurante;
- Ticket Alimentação;
- GR–Restaurantes de Coletividade;
- Cestaticket;
- Actor–Restaurantes Comerciais.

HOTELARIA & VIAGENS:

- Sofitel;
- Novotel;
- Mercure;
- Ibis;
- Parthenon;
- Carlson Wagonlit Travel.

PRODUTIVIDADE & MARKETING:

- Incentive House;
- Ticket Combustível;
- Infra 4–Administração de Infra-estrutura;
- Ticket Transporte;
- Academia–Universidade de Serviços.

Reconhecimento da comunidade

Embora o crescimento do Grupo tenha significado a materialização do sonho, não foram apenas a geração de empregos, as vitórias financeiras e a soma dos dados estatísticos o grande resultado. Em 1997, em pesquisa realizada pela revista Exame, da Editora Abril, a Accor Brasil foi eleita entre “As 30 melhores empresas do Brasil para você trabalhar”. Também em 1997 a Academia-Universidade de Serviços recebeu da ADVB, Associação dos Dirigentes de Vendas e Marketing do Brasil, o prêmio “Super TOP de RH”, pela estratégia de formação de líderes multiplicadores, para difusão do conhecimento e da educação continuada. Em 1998, a Accor Brasil através da sua Unidade Ticket, recebeu o TOP de RH da ADVB e foi eleita, pela segunda vez, pela revista Exame como uma das “Melhores Empresas para Você Trabalhar”.

Somado ao enorme esforço para mobilizar as pessoas na melhoria da qualidade de produtos e serviços e na satisfação dos clientes, formando e educando, a Accor Brasil conquistou neste período a certificação ISO 9002 para seu restaurante “*Les Bernaches*”, administrado pela GR-Restaurantes de Coletividade e para o centro de produção da Ticket. Em 1998 o mesmo restaurante “*Les Bernaches*” recebeu o certificado da ISO 14001, o primeiro do mundo nesse setor de atividade.

CONCLUSÃO

O **Projeto Raízes**, da Accor Brasil, tem o foco no ser humano e no seu desenvolvimento essencial. Ter pessoas mais conscientes, mais informadas, mais felizes, mais capacitadas gera mais produtividade, assegura a empregabilidade e uma prestação de serviços de mais qualidade e em sintonia com o novo tempo. Seus resultados e aplicações extrapolam o universo da empresa e do trabalho. São contribuições à formação da pessoa, estratégia de relacionamento, compreensão e ação sobre a realidade profissional, familiar e comunitária. O **Projeto Raízes** significa assumir um compromisso com milhares de pessoas na organização, sem distinções, em todos os níveis. Significa investir tempo, recursos e a indispensável vontade de oferecer condições e perspectivas reais de desenvolvimento para quem as deseja, na conquista do futuro com seu próprio empenho. Os serviços Accor Brasil têm nos homens e mulheres seu maior e mais importante diferencial e investe neles. A Academia - Universidade de Serviços é a expressão máxima desse raciocínio e visão de futuro na perspectiva do terceiro milênio.

O **Projeto Raízes** é uma filosofia, uma estratégia e uma tradução concreta dos valores e crenças da Accor Brasil, que tem em seu Projeto de Empresa, lançado em 1998, os olhos no futuro. É um amplo projeto que consolida a estratégia de crescimento, criando as bases para as novas etapas de expansão do Grupo. Ele recebeu o nome interno de “**Projeto de Empresa**”, um conjunto de programas que potencializa as ações e integra colaboradores, clientes, acionistas e comunidade.



Através da valorização das pessoas, da excelência dos serviços e da lucratividade deseja-se edificar uma organização sempre melhor, que estimula o trabalho em equipe, a criatividade e que oferece participação nas decisões e nos resultados obtidos pelo trabalho de todos.

O desafio permanente é crescer e ser perene, através de ações consistentes, de longo alcance aplicadas em três eixos fundamentais:

PEOPLE - ser um ótimo lugar para trabalhar – em que as pessoas encontram espaço para seu desenvolvimento como seres humanos, para realização pessoal e profissional.

SERVICE - o jeito Accor de servir - ser a empresa que, em seu campo de atuação, oferece os serviços mais desejados e reconhecidos pelo cliente por sua excelência, qualidade e valor agregado.

PROFIT - ganhando junto com a Accor - ser uma empresa de excelência na criação e distribuição de valor, a todos que participam de seus empreendimentos.

Com a criação, desenvolvimento e adoção do **Projeto Raízes**, a Accor Brasil tem a convicção de estar cumprindo mais que seu papel social na comunidade e respondendo satisfatoriamente aos princípios de seu Projeto de Empresa.



ANEXO

RESUMO DAS AVALIAÇÕES - PARTICIPANTES

RESUMO DAS AVALIAÇÕES

CURSO: A MAGIA DA COMUNICAÇÃO - ENCANTANDO O CLIENTE - PROJETO RAÍZES
PERÍODO: 16/05/98
LOCAL: RIO DE JANEIRO

AVALIAÇÃO DIFERENCIADA

CONSULTOR / TREINAMENTO

	SIM	NÃO
1- Na sua opinião o palestrante do seminário tinha domínio do assunto?	100%	
2- Na sua opinião o palestrante do seminário deixou a turma à vontade?	100%	
3- Na sua opinião o palestrante do seminário esclareceu as dúvidas e pontos difíceis?	100%	
4- Na sua opinião o palestrante do seminário mostrou a necessidade do tema desenvolvido?	100%	
5- O conteúdo do seminário foi claro e fácil de entender?	100%	
6- A duração do treinamento foi satisfatória?	96%	4%
7- Agora que o seminário acabou você se sente satisfeito com o resultado?	100%	
8- Que nota (de 0 a 10) você dá para o curso que acaba de fazer?		9,7

RELACIONAMENTO

	SIM	NÃO
1- O tamanho da turma estava apropriado?	96%	4%
2- O relacionamento entre os participantes colaborou para um bom desenvolvimento do tema?	100%	
3- Que nota (de 0 a 10) você dá para o envolvimento dos treinandos no curso?		9,6

AMBIENTE

	SIM	NÃO
1- O local de realização do curso foi um facilitador de seu aprendizado?	100%	
2- Que nota (de 0 a 10) você dá para o local de realização do curso?		9,4

COMENTÁRIOS

"O curso é bastante objetivo e espero que atinja todos os participantes. Me sinto privilegiada por ter participado".
"Maior consciência e preparo para os participantes. (Muita conversa paralela)".
"A consultora usou o lado emocional dos participantes. Ela é muito carismática".
"Acho que o curso deveria ser menos corrido e com apostilas sobre os relatos".
"Todos colaboraram na esperança de que tudo deva ser mudado. Será em benefício nosso".
"Adorei a forma da Cibeles se expressar. Muito autêntica e emotiva".
"Eu gostei muito do curso. Saí do curso energizado e me sentindo capaz de mudar, aprender e me desenvolver mais. Parabéns pela iniciativa".
"Parabéns pela excelência de trabalho e pela simpatia do grupo raízes".
"A Cibeles é uma pessoa incrível, motivou a todos com sua alegria, conseguindo realmente despertar o sentido de melhorar como pessoa e profissional. Encantadora !!!".
"Foi muito lucrativo".
"Fazer follow-up do curso daqui a alguns meses. Reunir o mesmo grupo para trocarmos informações sobre proveito e melhoria que obtivemos após a realização deste curso".
"Sem comentários. Maravilhoso !!!".
"Proveitoso. Só tenho elogios, pois acho importante haver cursos como este para que possamos aprender mais e mais".



RESUMO DAS AVALIAÇÕES

CURSO: A MAGIA DA COMUNICAÇÃO - ENCANTANDO O CLIENTE - PROJETO RAÍZES
PERÍODO: 23/05/98
LOCAL: RIO DE JANEIRO

AVALIAÇÃO DIFERENCIADA

	SIM	NÃO
CONSULTOR / TREINAMENTO		
1- Na sua opinião o palestrante do seminário tinha domínio do assunto ?	100%	
2- Na sua opinião o palestrante do seminário deixou a turma à vontade ?	100%	
3- Na sua opinião o palestrante do seminário esclareceu as dúvidas e pontos difíceis ?	100%	
4- Na sua opinião o palestrante do seminário mostrou a necessidade do tema desenvolvido ?	100%	
5- O conteúdo do seminário foi claro e fácil de entender ?	100%	
6- A duração do treinamento foi satisfatória ?	88%	12%(3P)
7- Agora que o seminário acabou você se sente satisfeito com o resultado ?	100%	
8- Que nota (de 0 a 10) você dá para o curso que acaba de fazer ?		9,4
RELACIONAMENTO		
1- O tamanho da turma estava apropriado ?	100%	
2- O relacionamento entre os participantes colaborou para um bom desenvolvimento do tema ?	100%	
3- Que nota (de 0 a 10) você dá para o envolvimento dos treinandos no curso ?		9,3
AMBIENTE		
1- O local de realização do curso foi um facilitador de seu aprendizado ?	100%	
2- Que nota (de 0 a 10) você dá para o local de realização do curso ?		9,4

COMENTÁRIOS:

"Foi muito bom mesmo !".

"De extrema importância. Sai com outro pensamento em relação ao cliente quando me coloquei na posição dele".

"Tudo correu de forma satisfatória, com informações realmente importantes para meu desempenho melhorar perante o cliente. Com certeza este curso irá me ajudar muito no meu ambiente de trabalho".

"Devemos ter sempre estes cursos".

"Este curso foi muito importante pois acrescentamos ainda mais no como lidar com o cliente".



RESUMO DAS AVALIAÇÕES

CURSO: CONTRIBUINDO MAIS E MELHOR / A ARTE DE VENDER - PROJETO RAÍZES
PERÍODO: 30/05/98
LOCAL: RIO DE JANEIRO

AVALIAÇÃO DIFERENCIADA

	SIM	NÃO
CONSULTOR / TREINAMENTO		
1- Na sua opinião o palestrante do seminário tinha domínio do assunto ?	100%	
2- Na sua opinião o palestrante do seminário deixou a turma à vontade ?	100%	
3- Na sua opinião o palestrante do seminário esclareceu as dúvidas e pontos difíceis ?	100%	
4- Na sua opinião o palestrante do seminário mostrou a necessidade do tema desenvolvido ?	100%	
5- O conteúdo do seminário foi claro e fácil de entender ?	100%	
6- A duração do treinamento foi satisfatória ?	92%	8%(2P)
7- Agora que o seminário acabou você se sente satisfeito com o resultado ?	100%	
8- Que nota (de 0 a 10) você dá para o curso que acaba de fazer ?		9,9

	SIM	NÃO
RELACIONAMENTO		
1- O tamanho da turma estava apropriado ?	96%	4%(1p)
2- O relacionamento entre os participantes colaborou para um bom desenvolvimento do tema ?	100%	
3- Que nota (de 0 a 10) você dá para o envolvimento dos treinandos no curso ?		9,8

	SIM	NÃO
AMBIENTE		
1- O local de realização do curso foi um facilitador de seu aprendizado ?	96%	4%(1p)
2- Que nota (de 0 a 10) você dá para o local de realização do curso ?		9,4

COMENTÁRIOS:

"Parabéns por engrandecer nossos conhecimentos e pelo trabalho bem elaborado".

"Vejo que a empresa está interessada no enriquecimento pessoal de cada funcionário para crescermos juntos".

"O Grupo Accor está de parabéns".

"Excelente. Construtivo. Foi muito lucrativo. Ótimo".

"Agradeço a Deus pela oportunidade de participar deste curso e aprender um pouco mais".

"Parabéns. Continuem com este projeto, que é muito proveitoso".

"O curso foi ótimo, principalmente a Arte de vender, onde informa algumas técnicas muito importantes".

"O curso todo foi muito válido, não só para nosso crescimento profissional mas também para "crescermos" quanto humano. Valeu!!!".

"Este curso foi muito importante para todos nós. Tivemos um resultado que podemos aplicar diariamente".

"Adorei o curso. Acho que realmente precisamos de cursos como este pelo menos uma vez por ano, para despertar-nos cada vez mais".

"Achei o curso muito dinâmico e alegre. Apreendi muito ! Parabéns !!".

"Estes treinamentos nos mostram coisas que as vezes não percebemos".

"A Magda é ótima e se preocupa se realmente foi tudo entendido. Nos mostra a importância do tema em nossas vidas".



RESUMO DAS AVALIAÇÕES

CURSO: CONTRIBUINDO MAIS E MELHOR / A ARTE DE VENDER - PROJETO RAÍZES
 PERÍODO: 06/06/98
 LOCAL: RIO DE JANEIRO

AVALIAÇÃO DIFERENCIADA

	SIM	NÃO
CONSULTOR / TREINAMENTO		
1- Na sua opinião o palestrante do seminário tinha domínio do assunto ?	100%	
2- Na sua opinião o palestrante do seminário deixou a turma à vontade ?	96%	4% (1P)
3- Na sua opinião o palestrante do seminário esclareceu as dúvidas e pontos difíceis ?	100%	
4- Na sua opinião o palestrante do seminário mostrou a necessidade do tema desenvolvido ?	100%	
5- O conteúdo do seminário foi claro e fácil de entender ?	100%	
6- A duração do treinamento foi satisfatória ?	92%	8%(2P)
7- Agora que o seminário acabou você se sente satisfeito com o resultado ?	100%	
8- Que nota (de 0 a 10) você dá para o curso que acaba de fazer ?		9,6

	SIM	NÃO
RELACIONAMENTO		
1- O tamanho da turma estava apropriado ?	100%	
2- O relacionamento entre os participantes colaborou para um bom desenvolvimento do tema ?	100%	
3- Que nota (de 0 a 10) você dá para o envolvimento dos treinandos no curso ?		9,8

	SIM	NÃO
AMBIENTE		
1- O local de realização do curso foi um facilitador de seu aprendizado ?	96%	4%(1p)
2- Que nota (de 0 a 10) você dá para o local de realização do curso ?		9,5

COMENTÁRIOS:

"Acho que os participantes poderiam estar mais participativos".

"O curso foi muito bom e deu para aprender muita coisa que eu não sabia".

"Haver mais movimento e não somente a instrutora falando. Participação de todos".

"A Sra. Magda soube conduzir o curso com total tranquilidade. Parabéns".

"A Magda foi uma excelente professora. Nos deixou à vontade e nos ensinou muito. Obrigada".

"Todas as consultoras são ótimas, claras e objetivas. Nota 10".

"Este curso foi muito importante para o meu dia-a-dia no trabalho".

"O curso é de bom proveito mas a carga horária é muito grande levando em conta que só temos o fim de semana para descansarmos e resolver nossas pendências domésticas".

"Espero que existam outros cursos para um melhor desenvolvimento de nossa equipe".



RESUMO DAS AVALIAÇÕES

CURSO: A MAGIA DA COMUNICAÇÃO / ENCANTANDO O CLIENTE - PROJETO RAÍZES
PERÍODO: 25/07/98
LOCAL: RIO DE JANEIRO

AVALIAÇÃO DIFERENCIADA

	SIM	NÃO
CONSULTOR / TREINAMENTO		
1- Na sua opinião o palestrante do seminário tinha domínio do assunto ?	100%	
2- Na sua opinião o palestrante do seminário deixou a turma à vontade ?	100%	
3- Na sua opinião o palestrante do seminário esclareceu as dúvidas e pontos difíceis ?	100%	
4- Na sua opinião o palestrante do seminário mostrou a necessidade do tema desenvolvido ? ..	93%(13P)	7%(1P)
5- O conteúdo do seminário foi claro e fácil de entender ?	93%(13P)	7%(1P)
6- A duração do treinamento foi satisfatória ?	14% (2P)	86%(12P)
7- Agora que o seminário acabou você se sente satisfeito com o resultado ?	14% (2P)	86%(12P)
8- Que nota (de 0 a 10) você dá para o curso que acaba de fazer ?		7,2
RELACIONAMENTO		
1- O tamanho da turma estava apropriado ?	100%	
2- O relacionamento entre os participantes colaborou para um bom desenvolvimento do tema ? ..	93%(13P)	7%(1P)
3- Que nota (de 0 a 10) você dá para o envolvimento dos treinandos no curso ?		7,9
AMBIENTE		
1- O local de realização do curso foi um facilitador de seu aprendizado ?	100%	
2- Que nota (de 0 a 10) você dá para o local de realização do curso ?		8,4

COMENTÁRIOS:

"A duração do curso poderia ser até as 14 horas".

"O curso é satisfatório mas o dia de Sábado para um curso de dia inteiro para quem trabalha é triste".

"A carga horária do curso não foi nada agradável. O atraso dos funcionários para o início da aula".

"O curso foi ótimo, mas o tempo de duração foi longo". (2)

"O curso é bom, mas em alguns momentos, tais como, encher bolinhas, dançar, brincar com barbante, entre outros não traz nada de útil para mim, não respondo pelos outros participantes, só por mim".

"A única ressalva que eu gostaria de fazer é sobre o tempo de duração, pois o curso é muito longo e cansativo. No geral o curso foi excelente".

"Todo e qualquer curso terá sempre boa aceitação principalmente para a área administrativa".

"Obrigado e até o próximo".



RESUMO DAS AVALIAÇÕES

CURSO: PROCESSO E A ARTE DE VENDER - PROJETO RAÍZES - CONTRIBUINDO MAIS E MELHOR
PERÍODO: 08/08/98
LOCAL: RIO DE JANEIRO

AVALIAÇÃO DIFERENCIADA

	SIM	NÃO
CONSULTOR / TREINAMENTO		
1- Na sua opinião o palestrante do seminário tinha domínio do assunto ?	100%	
2- Na sua opinião o palestrante do seminário deixou a turma à vontade ?	100%	
3- Na sua opinião o palestrante do seminário esclareceu as dúvidas e pontos difíceis ?	100%	
4- Na sua opinião o palestrante do seminário mostrou a necessidade do tema desenvolvido ?	100%	
5- O conteúdo do seminário foi claro e fácil de entender ?	100%	
6- A duração do treinamento foi satisfatória ?	71% (12P)	29%(5P)
7- Agora que o seminário acabou você se sente satisfeito com o resultado ?	100%	
8 - Que nota (de 0 a 10) você dá para o curso que acaba de fazer ?		9,0
	SIM	NÃO
RELACIONAMENTO		
1- O tamanho da turma estava apropriado ?	100%	
2- O relacionamento entre os participantes colaborou para um bom desenvolvimento do tema ?	88%(15P)	12%(2P)
3- Que nota (de 0 a 10) você dá para o envolvimento dos treinandos no curso ?		8,7
	SIM	NÃO
AMBIENTE		
1- O local de realização do curso foi um facilitador de seu aprendizado ?	94%(16P)	6%(1p)-
2- Que nota (de 0 a 10) você dá para o local de realização do curso ?		8,6

COMENTÁRIOS:

"Espero sempre poder participar de todos os cursos".

"Acho que um curso de 08 horas num Sábado é muito cansativo, mas a palestrante é muito simpática e capaz".

"Obrigado à CWLT Rio por ter me dado mais um incentivo de melhorar o meu relacionamento com o cliente".

"O curso foi ótimo e não tem nenhuma crítica".

"Foi maravilhoso e proveitoso".

"Magda, perdoa o mau jeito no início do curso, você provou que pode encantar o cliente".

"Só tenho a falar sobre a duração do horário".

"A professora é fantástica".

"Esse curso tem uma coisa muito errada: é aos sábados e o dia todo".

"Apesar do curso ser ótimo alguns alunos não se mostraram interessados. Houveram momentos que atrapalharam".



RESUMO DAS AVALIAÇÕES

CURSO: CONTRIBUINDO MAIS E MELHOR - PROJETO RAÍZES
 PERÍODO: 08/08/98
 LOCAL: FLORIANÓPOLIS

AVALIAÇÃO DIFERENCIADA

CONSULTOR / TREINAMENTO

	SIM	NÃO
1- Na sua opinião o palestrante do seminário tinha domínio do assunto ?	100%	
2- Na sua opinião o palestrante do seminário deixou a turma à vontade ?	100%	
3- Na sua opinião o palestrante do seminário esclareceu as dúvidas e pontos difíceis ?	100%	
4- Na sua opinião o palestrante do seminário mostrou a necessidade do tema desenvolvido ? .	95%(19P)	5%(1P)
5- O conteúdo do seminário foi claro e fácil de entender ?	100%	
6- A duração do treinamento foi satisfatória ?	80% (16P)	20%(4P)
7- Agora que o seminário acabou você se sente satisfeito com o resultado ?	100%	
8 - Que nota (de 0 a 10) você dá para o curso que acaba de fazer ?		9,2

RELACIONAMENTO

	SIM	NÃO
1- O tamanho da turma estava apropriado ?	95%(19P)	5%(1P)
2- O relacionamento entre os participantes colaborou para um bom desenvolvimento do tema ?	95%(19P)	5%(1P)
3- Que nota (de 0 a 10) você dá para o envolvimento dos treinandos no curso ?		8,9

AMBIENTE

	SIM	NÃO
1- O local de realização do curso foi um facilitador de seu aprendizado ?	100%	-
2- Que nota (de 0 a 10) você dá para o local de realização do curso ?		9,4

COMENTÁRIOS:

"Ótimo".

"Tempo de duração no segundo período foi curto. Alguns itens poderiam ser melhor explorados".

"O curso foi ótimo em termos de auto conhecimento e desenvolvimento de idéias, porém demorou um pouco".

"O tempo do curso foi curto".

"Adorei a palestra e as brincadeiras".

"Espero que tenhamos mais oportunidades para realizarmos mais treinamentos semelhantes à esse. Foi ótimo".

"Precisamos de mais oportunidades como esta".

"O curso serviu para cada vez mais aprimorar meu lado profissional".

"Espero e acredito que todos coloquem em prática o que foi visto".



RESUMO DAS AVALIAÇÕES

CURSO: A MAGIA DA COMUNICAÇÃO - PROJETO RAÍZES CAMPO GRANDE
PERÍODO: 27/08/98
LOCAL: NOVOTEL CAMPO GRANDE

AVALIAÇÃO DIFERENCIADA

	SIM	NÃO
CONSULTOR / TREINAMENTO		
1- Na sua opinião o palestrante do seminário tinha domínio do assunto ?	100%	
2- Na sua opinião o palestrante do seminário deixou a turma à vontade ?	100%	
3- Na sua opinião o palestrante do seminário esclareceu as dúvidas e pontos difíceis ?	95%(19P)	5%(1P)
4- Na sua opinião o palestrante do seminário mostrou a necessidade do tema desenvolvido ?	100%	
5- O conteúdo do seminário foi claro e fácil de entender ?	95%(19P)	5%(1P)
6- A duração do treinamento foi satisfatória ?	85%(17P)	15%(3P)
7- Agora que o seminário acabou você se sente satisfeito com o resultado ?	100%	
8- Que nota (de 0 a 10) você dá para o curso que acaba de fazer ?		9,6

	SIM	NÃO
RELACIONAMENTO		
1- O tamanho da turma estava apropriado ?	95%(19P)	5%(1P)
2- O relacionamento entre os participantes colaborou para um bom desenvolvimento do tema ?	100%	
3- Que nota (de 0 a 10) você dá para o envolvimento dos treinandos no curso ?		9,4

	SIM	NÃO
AMBIENTE		
1- O local de realização do curso foi um facilitador de seu aprendizado ?	100%	
2- Que nota (de 0 a 10) você dá para o local de realização do curso ?		9,8

COMENTÁRIOS:

"O assunto é muito extenso e o tempo se torna curto".

"Deveria ter sido feito em mais horas, e não apenas numa manhã. Quem sabe 2 ou 3 dias".

"Muito importante para todas as pessoas em várias atividades".

"Parabéns. Estamos contentes com as informações colhidas".

"Espero que a Academia continue dando este tipo de curso para melhor desenvolver as pessoas que trabalham no Grupo".

"Gostei do curso. Que continuem investindo nos funcionários".

"Tudo foi ótimo. Não existem nem críticas construtivas".

"Gostaria de participar de outros cursos com esse e outros assuntos".(2)

"Eu gostei muito do treinamento. Foi maravilhoso. Acho que já posso me ambientar melhor".

"Muito importante para todas as pessoas".

"Achei muito satisfatório o curso da Magia da Comunicação e agradeço a oportunidade de poder participar desta magia".



RESUMO DAS AVALIAÇÕES

CURSO: A MAGIA DA COMUNICAÇÃO - PROJETO RAÍZES CAMPO GRANDE
 PERÍODO: 27/08/98 - TURMA 2
 LOCAL: NOVOTEL CAMPO GRANDE

AVALIAÇÃO DIFERENCIADA

	SIM	NÃO
CONSULTOR / TREINAMENTO		
1- Na sua opinião o palestrante do seminário tinha domínio do assunto ?	100%	
2- Na sua opinião o palestrante do seminário deixou a turma à vontade ?	100%	
3- Na sua opinião o palestrante do seminário esclareceu as dúvidas e pontos difíceis ?	100%	
4- Na sua opinião o palestrante do seminário mostrou a necessidade do tema desenvolvido ?	100%	
5- O conteúdo do seminário foi claro e fácil de entender ?	100%	
6- A duração do treinamento foi satisfatória ?	87%(20P)	13%(3P)
7- Agora que o seminário acabou você se sente satisfeito com o resultado ?	100%	
8 - Que nota (de 0 a 10) você dá para o curso que acaba de fazer ?		9,5

	SIM	NÃO
RELACIONAMENTO		
1- O tamanho da turma estava apropriado ?	96%(22P)	4%(1P)
2- O relacionamento entre os participantes colaborou para um bom desenvolvimento do tema ?	100%	
3- Que nota (de 0 a 10) você dá para o envolvimento dos treinandos no curso ?		8,8

	SIM	NÃO
AMBIENTE		
1- O local de realização do curso foi um facilitador de seu aprendizado ?	100%	
2- Que nota (de 0 a 10) você dá para o local de realização do curso ?		9,7

COMENTÁRIOS:

"O tema do curso foi colocado de maneira clara o que nos fez perceber mais uma vez a importância de uma comunicação eficaz".

"A duração do curso foi pequena (2)".

"Ótima instrutora e ótimo uso dos recursos disponíveis".

"Acho que foi muito bom".

"O curso foi ótimo, espero me aperfeiçoar na comunicação".

"O curso foi excelente. Deveria ter constantemente seminários iguais a este".

"O curso foi importante para mostrar aos participantes a necessidade de entender bem o recado a ser transmitido ou a ordem a ser executada. Também nos mostrou que não se deve ter vergonha de dizer que não se entendeu a mensagem, e se o emissor poderia explicar melhor".

"Durante todo este treinamento tirei todas as minhas dúvidas e aprendi coisas que nunca imaginaria".

"Tive um bom aproveitamento do curso. Aprendi técnicas que com certeza vou usar para a minha melhora".

"A Maria Lúcia é uma pessoa muito comunicativa e simpática. Aprendi muito com ela e tenho certeza que vou melhorar muito mais o meu trabalho e minha comunicação".

"Acho que é muito válido este tipo de iniciativa e participação. Continuem assim".



RESUMO DAS AVALIAÇÕES

CURSO: A MAGIA DA COMUNICAÇÃO / ENCANTANDO O CLIENTE - PROJETO RAÍZES
 PERÍODO: 30/08/98
 LOCAL: ACADEMIA

AVALIAÇÃO DIFERENCIADA

	SIM	NÃO
CONSULTOR / TREINAMENTO		
1- Na sua opinião o palestrante do seminário tinha domínio do assunto ?	100%	
2- Na sua opinião o palestrante do seminário deixou a turma à vontade ?	100%	
3- Na sua opinião o palestrante do seminário esclareceu as dúvidas e pontos difíceis ?	92%(21P)	8%(2P)
4- Na sua opinião o palestrante do seminário mostrou a necessidade do tema desenvolvido ?	100%	
5- O conteúdo do seminário foi claro e fácil de entender ?	92%(21P)	8%(2P)
6- A duração do treinamento foi satisfatória ?	79%(18P)	21%(5P)
7- Agora que o seminário acabou você se sente satisfeito com o resultado ?	92%(21P)	8%(2P)
8 - Que nota (de 0 a 10) você dá para o curso que acaba de fazer ?		9,5
	SIM	NÃO
RELACIONAMENTO		
1- O tamanho da turma estava apropriado ?	100%	
2- O relacionamento entre os participantes colaborou para um bom desenvolvimento do tema ?	100%	
3- Que nota (de 0 a 10) você dá para o envolvimento dos treinandos no curso ?		9,0
	SIM	NÃO
AMBIENTE		
1- O local de realização do curso foi um facilitador de seu aprendizado ?	100%	
2- Que nota (de 0 a 10) você dá para o local de realização do curso ?		9,9

COMENTÁRIOS:

"Adorei participar. Adorei o dinamismo da palestrante ! Ela é mesmo incrível. Aprendi muito com ela".
 "Precisa ter mais curso aqui. Gostei muito de participar do curso com a Cibebe".
 "A música de fundo deixar mais baixo para não sacrificar o palestrante".
 "Não colocar incenso na sala". (2)
 "Gostaria de ter mais oportunidade de participar de mais cursos".
 "Foi muito importante (2). Aprendi um pouco mais e isso para mim é muito satisfatório".
 "Eu acho que esse curso foi muito bom (2) e é um incentivo para todos".
 "O curso poderia ser mais longo é super interessante. Muito pouco tempo".
 "Achei ótimo o curso pois ele mostrou que devemos ser sempre alegres e positivos em todas as situações da vida".
 "Foi ótimo sair da rotina para aprender coisas que só se oferece no mundo Accor".

