

TRILHA DE APRENDIZAGEM COM VISTAS AO DESENVOLVIMENTO DA COMUNICAÇÃO ENTRE SETORES DE UMA EMPRESA DO RAMO DE PEÇAS AUTOMOTIVAS

Pesquisador(es): DANETTE, Anderson; TASCA, Daniel; TAPARO, Edelir Tiago; PAGANI, Michel Régis;
TESTON, Sayonara de Fátima.

Curso: Mestrado Profissional em Administração

Área: Ciências Sociais Aplicadas

Resumo: Este trabalho apresenta a elaboração de uma trilha de aprendizagem desenvolvida na empresa Scherer – Empresa do ramo de peças automotivas, com unidades localizadas e operantes nos três estados da região sul do Brasil, e teve como objetivo aperfeiçoar o processo de comunicação entre duas de suas equipes: equipe de pró-venda e equipe de gerência local das unidades. A trilha, processo utilizado neste estudo, diz respeito a um conjunto integrado de ações de desenvolvimento, que proporcionam diversas formas de aprendizagem, a fim de produzir conhecimentos para o desenvolvimento de competências, neste caso, a comunicação entre setores. Para a construção da trilha, fora desenvolvido um procedimento padrão de abordagem para uso pela equipe de pró-venda no momento das visitas à equipe de gerência local. Além deste, foram previstas outras ações: um treinamento para a implementação do procedimento, um treinamento de comunicação assertiva, uma reunião quinzenal por Skype e uma reunião mensal para compartilhamento de boas práticas implementadas pelas unidades. Os resultados da trilha serão mensurados por meio da evolução dos indicadores de positividade de linha e mark-up, além de verificações informais a respeito de melhorias no fluxo e na comunicação. Como ganho direto, a trilha melhorará a comunicação e como ganho indireto, acredita-se que a trilha de aprendizagem poderá contribuir para melhoria de relacionamento entre os setores.

Palavras-chave: Trilha de aprendizagem. Competências. Comunicação. Aprendizagem.

E-mails: danettecoaching@gmail.com

