



FICHA DE PRÉ-QUALIFICAÇÃO

INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

Nome do franqueado potencial

Cidade onde pretende abrir o negócio

Preencha este Relatório e o envie para a **IMPRIMA FÁCIL**.
Entraremos em contato com você em seguida.

Este documento não é um contrato: seu preenchimento não representa qualquer compromisso entre as partes.

FRANQUIA IMPRIMA FÁCIL

Departamento de Expansão
Rua Padre Anchieta, 2454 cj. 1005
CEP: 80730-000 Curitiba PR
Telefone/fax: (41) 3339.9933
franquia@onda.com.br
www.imprimafacil.com.br



INFORMAÇÕES CADASTRAIS DE FRANQUEADOS POTENCIAIS

As informações contidas neste cadastro são estritamente confidenciais, não implicando em obrigações ou compromissos por nenhuma das partes.

Anexar a esta ficha cadastral os seguintes documentos:

- A. Cópia da Carteira de Identidade
- B. Cópia do CPF/CIC
- C. Cópia do contra-cheque, declaração do Imposto de Renda ou declaração de rendimentos
- D. Planta baixa do local onde pretende montar ou adaptar seu negócio, com a Guia Azul da Prefeitura (se for de sua propriedade ou já tiver local em vista)
- E. Se possível, anexar breve Curriculum vitae do candidato e do cônjuge (quando existir)

Para sua e nossa segurança, a documentação solicitada é obrigatória para o andamento do processo.

Antes da visita ao franqueador, as informações mínimas obrigatórias a serem fornecidas estão compreendidas entre as páginas 3 e 5 do presente documento.

As demais informações deverão ser fornecidas antes da assinatura do contrato de franquia.

Note que o sucesso do negócio depende basicamente de 3 fatores: da correta avaliação do potencial de mercado, de sua capacidade administrativa de seguir as orientações da FRANQUIA IMPRIMA FÁCIL e de sua disponibilidade de capital inicial e de capital de giro. Obrigado.



INFORMAÇÕES CADASTRAIS DE FRANQUEADOS POTENCIAIS

1. DADOS CADASTRAIS DO FRANQUEADO POTENCIAL:

Nome: _____
Endereço: _____ Bairro: _____
CEP: _____ - _____ Cidade: _____ UF: _____
Sexo: Masc. Fem. Data de nascimento: ____ - ____ - 19____ Fone residencial: (____) _____
Fone recados: (____) _____ Falar com: _____ Fone comercial: (____) _____
Fax: (____) _____ e-mail: _____
R.G.: _____ UF: _____ CPF: _____ / _____

Nome da Empresa/ local onde trabalha: _____
Ocupação Atual / Função: _____
Endereço: _____
Tempo de atividade na empresa: _____ Renda Mensal: R\$ _____
Estado civil: _____ Nome do cônjuge (se houver): _____
Número de dependentes: _____ Idades: _____

2. INFORMAÇÕES PESSOAIS:

- Como/ onde a família organiza as férias e finais de semana? _____
- Atividades habituais: clube política esporte trabalhos comunitários outros: _____
- Pretende contar com o auxílio do cônjuge ou de parentes na gestão do negócio? Sim Não.
Quem? _____
- Pretende ter sócio(s)? Sim Não. Em caso afirmativo, identifique-o(s): _____
- Pretende manter outras fontes de renda? Sim Não. Em caso afirmativo, identifique-a(s): _____
- Dispõe de ponto comercial próprio? Sim Não. Em caso afirmativo, forneça o endereço: _____
CEP: _____ - _____ Cidade: _____ UF: _____
- Cidade/ região em que pretende atuar: _____
- Há quanto tempo reside na cidade/ região: Menos de 3 anos 3 anos ou mais
- Quando pretende iniciar seu negócio? a partir de ____/____/201__
- Tem conhecimento sobre negócios em rede? Nenhum Teórico Prático

3. INFORMAÇÕES PROFISSIONAIS:

• Caso possua ou já tenha possuído um negócio próprio (use o verso caso participe de mais de uma empresa):
Razão social da empresa: _____
Cargo/ Função: _____
Endereço: _____ CEP: _____ - _____
Cidade: _____ UF: _____ Setor de atividade: _____ Local: _____
CNPJ: _____ / _____ Período: entre 19__ e 200__
Rendimento Mensal: R\$ _____ Participação (%): _____

- Pretende manter o negócio atual: Sim Não
- Pretende converter o negócio atual numa unidade da rede IMPRIMA FÁCIL? Sim Não



INFORMAÇÕES CADASTRAIS DE FRANQUEADOS POTENCIAIS

* CASO TRABALHE OU JÁ TENHA TRABALHADO COMO FUNCIONÁRIO DE EMPRESA:

(Iniciar pela indicação da experiência mais recente)

NOME DO EMPREGADOR	CARGO	PERÍODO
_____	_____	DE _____ A _____
_____	_____	DE _____ A _____
_____	_____	DE _____ A _____

* FORMAÇÃO:

FACULDADE	CURSOS TÉCNICOS	CIDADE	NOME DA INSTITUIÇÃO	CONCLUÍDO NO ANO
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

* SISTEMA DE FRANQUIA DA IMPRIMA FÁCIL:

Por que você quer fazer parte do sistema de franquia da IMPRIMA FÁCIL?

No seu entender, quais os fatores que contribuirão para o seu sucesso neste negócio e quais as principais dificuldades?

Que faixa de remuneração espera auferir deste negócio mensalmente? R\$ _____

* PRIMEIRO CONTATO ATRAVÉS DE:

- Evento. Qual? (Cidade/Data): _____
- Visita a uma unidade da rede. Qual? (Cidade/Bairro): _____
- Visita à Comunicare. Quando? ___/___/___ Quem o atendeu? _____
- Visita a um representante em operação. Qual?(Cidade/Bairro): _____
- Entrevistas em jornais ou revistas. Qual? _____
- Indicação de amigos. Quem? _____ •
- Contato com NetplaN.
- Outros meios: _____

4. ESTABELECIMENTO DE CRITÉRIOS E PREFERÊNCIAS

*Quantas horas por semana gostaria de dedicar ao novo negócio:

MENOS DE 20 HS 20-39HS 40-44 HS 50-60 HS

*Aceitaria trabalhar aos sábados? SIM Eventualmente sim NÃO

Aos domingos? SIM Eventualmente sim NÃO

*Tem experiência/ conhecimento no segmento gráfico? NÃO SIM: DETALHE: _____

*Tem experiência no trato com o público? NÃO SIM: DETALHE: _____

*Tem conhecimento de informática? NÃO SIM: DETALHE: _____

*Tem conhecimento de outros idiomas? NÃO SIM: DETALHE: _____

*Tem alguma doença ou impedimento físico que dificulte seus movimentos? NÃO SIM:

DETALHE: _____



INFORMAÇÕES CADASTRAIS DE FRANQUEADOS POTENCIAIS

5. DADOS SOBRE A POSIÇÃO FINANCEIRA DOS SOCIOS OU DOS INVESTIDORES NO NEGOCIO

EM: ___/___/2010

PARA QUE A REDE IMPRIMA FÁCIL POSSA AVALIAR SE OS CANDIDATOS ESTÃO COMERCIAL E FINANCEIRAMENTE CAPACITADOS A ASSUMIR AS RESPONSABILIDADES ENVOLVIDAS PARA TORNAR-SE UM FRANQUEADO, PEDIMOS QUE RESPONDA ÀS QUESTÕES A SEGUIR:

INDEXADOR OU MOEDA UTILIZADA: • R\$ • US\$ COMERCIAL • OUTROS: _____

* BENS PESSOAIS:	VALOR \$	DESCRIÇÃO
Propriedades imóveis		
Poupança e aplicações		
Outros bens pessoais		
Outras disponibilidades		
Total \$:		

Como está aplicado o capital inicial a ser investido numa unidade franqueada da IMPRIMA FÁCIL?

* PRINCIPAIS COMPROMISSOS DE LONGO PRAZO:	VALOR \$	DESCRIÇÃO
Contas a pagar a bancos		
Outras contas a pagar		
Leasings		
Prestações		
Demais compromissos		
Total \$		

* FLUXO DE CAIXA PESSOAL NO MOMENTO:

Rendimento bruto mensal: _____ Despesas fixas mensais: _____

* BANCOS COM QUE TRABALHA (PESSOA FÍSICA):

Nº DA AGÊNCIA	NOME DO BANCO	CIDADE	DDD	TELEFONE
_____	_____	_____	()	_____
_____	_____	_____	()	_____

* REFERÊNCIAS COMERCIAIS:

EMPRESA	ENDEREÇO	CIDADE	UF	DDD	TELEFONE
_____	_____	_____	_____	()	_____
_____	_____	_____	_____	()	_____

* REFERÊNCIAS PESSOAIS:

EMPRESA	ENDEREÇO	CIDADE	UF	DDD	TELEFONE
_____	_____	_____	_____	()	_____
_____	_____	_____	_____	()	_____

* CRÉDITOS:

Limite total cheque especial bancos: \$ _____

Outras linhas de crédito: \$ _____

* COMENTÁRIOS ADICIONAIS:

Este documento possui um caráter informacional e não gera obrigações de espécie alguma para quaisquer das partes.

Data: ___/___/_____

Assinatura do respondente: _____

Retornar (uma ficha por sócio potencial) aos cuidados de:

A/C EXPANSÃO DE NEGÓCIOS - FRANQUIA IMPRIMA FÁCIL

Rua Padre Anchieta, 2454 cj. 1005 CEP: 80730-000 Curitiba PR Telefone/fax: (41) 3339.9933

franquia@onda.com.br www.imprimafacil.com.br



INFORMAÇÕES REQUERIDAS DO POTENCIAL FRANQUEADO SOBRE A REGIÃO DE INTERESSE NA IMPLANTAÇÃO DE UMA UNIDADE INTEGRANTE DA REDE IMPRIMA FÁCIL:

Responda apenas às questões das quais disponha de informações relativamente precisas.

1. CIDADE DE INTERESSE: _____
2. BAIRROS/ SUB-REGIÕES: _____
3. POPULAÇÃO: _____ HAB.
4. RENDA PER CAPITA: R\$ _____ /ANO
5. NUMERO DE JORNAIS DE CIRCULAÇÃO LOCAL: _____
- 5.1 CITE OS PRINCIPAIS: _____
6. NUMERO DE CANAIS DE TELEVISÃO: _____
7. NUMERO DE ESTAÇÕES DE RADIO FM: _____
- 7.1 CITE AS PRINCIPAIS: _____
8. ENDEREÇO(S) PROVÁVEL (IS) DA UNIDADE _____
- 8.1 AREA DISPONÍVEL DA UNIDADE: _____ M2 : _____ M2 : _____ M2
- 8.2 VALOR ESTIMADO M2: R\$ _____ (COMPRA) R\$ _____ (ALUGUEL)
9. CITE OS NEGOCIOS VIZINHOS AO LOCAL ONDE PRETENDE OPERAR A FRANQUIA IMPRIMA FÁCIL:

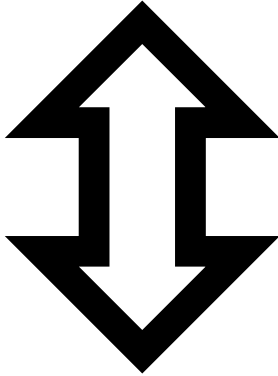
	LOCAL 1	LOCAL 2	LOCAL 3
--	---------	---------	---------
- 9.1 A ESQUERDA: _____
- 9.2 A DIREITA: _____
- 9.3 EM FRENTE: _____
10. CITE OS NOMES DOS PRINCIPAIS CONCORRENTES POTENCIAIS DA FRANQUIA IMPRIMA FÁCIL EM SUA CIDADE/ REGIAO DE INTERESSE: _____
11. DISTÂNCIA DE SUA RESIDÊNCIA AO LOCAL EM VISTA (EM KM): _____
12. OUTROS DETALHES QUE DESEJE ACRESCENTAR: _____

FAVOR REMETER ESTE QUESTIONÁRIO PRELIMINAR JUNTO COM SUA FICHA CADASTRAL!



AUTO-IMAGEM E ASPIRAÇÕES

ASSINALE A ALTERNATIVA QUE, A SEU VER, MAIS SE APROXIMA DE SEU PERFIL:



Maior busca de
segurança

Maior busca de
independência

FUNCIONÁRIO PÚBLICO

EMPREGADO DE EMPRESA

GERENTE/ DIRETOR DE EMPRESA

VENDEDOR AUTÔNOMO

COMPRADOR DE FRANQUIA

COMPRADOR DE NEGÓCIO EXISTENTE

FUNDADOR DE NEGÓCIO PRÓPRIO



AUTO AVALIAÇÃO DAS EXPECTATIVAS

Nome: _____

Data: ____/____/____

1. Você tem experiência anterior na área comercial ou na venda de serviços, no segmento - ou não - no qual procura um negócio próprio.

+ concordo									discordo -
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

2. Já lidou com o público em geral.

+ concordo									discordo -
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

3. Tem capital disponível equivalente a pelo menos o dobro do custo do negócio que procura.

+ concordo									discordo -
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

4. Procura um negócio lucrativo e com potencial de crescimento, mas que não seria, de início, sua principal fonte de renda familiar.

+ concordo									discordo -
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

5. É dono de bens imóveis na cidade onde pretende abrir seu negócio, sendo que lá reside há mais de 3 anos.

+ concordo									discordo -
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

6. Caso detenha ou detivesse um ponto comercial, não faria questão absoluta que lá fosse instalado seu negócio.

+ concordo									discordo -
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

7. Poderia dedicar todo meu tempo ao novo negócio.

+ concordo									discordo -
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

8. Tem pessoas em sua família que poderiam lhe ajudar no negócio de vez em quando.

+ concordo									discordo -
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

9. Sente facilidade em trabalhar em equipe, e não se incomodaria em ser acompanhado à distância por terceiros.

+ concordo									discordo -
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

10. Investiria em um negócio próprio de qualquer jeito, seja ele em parceria com terceiros ou não, no segmento de sua preferência, mas preferiria evitar os riscos de um negócio totalmente independente.

+ concordo									discordo -
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1



AUTO-AVALIAÇÃO: AMADURECIMENTO DA IDÉIA

PONTUAÇÃO:

5	Excelente
4	Otimo
3	Satisfatório
2	Insatisfatório
1	Insuficiente

VONTADE <input type="checkbox"/> Determinação <input type="checkbox"/> • Disposição <input type="checkbox"/> • Resistência	AMADURECIMENTO <input type="checkbox"/> • Motivação própria <input type="checkbox"/> • Autoconfiança <input type="checkbox"/> • Bom senso <input type="checkbox"/> • Segurança
EXPERIÊNCIA EMPRESARIAL <input type="checkbox"/> • Capacidade de motivar os outros <input type="checkbox"/> • Capacidade de resolver problemas <input type="checkbox"/> • Facilidade de aprender <input type="checkbox"/> • Aptidões para novos negócios	CARACTERÍSTICAS PESSOAIS <input type="checkbox"/> • Visão prévia de objetivos <input type="checkbox"/> • Experiência anterior <input type="checkbox"/> • Iniciativa <input type="checkbox"/> • Responsabilidade
LIDANDO COM OS OUTROS <input type="checkbox"/> • Capacidade de comunicação <input type="checkbox"/> • Capacidade de falar de igual para igual <input type="checkbox"/> • Senso de ética <input type="checkbox"/> • Capacidade de melhorar com os erros	LIDANDO CONSIGO MESMO <input type="checkbox"/> • Capacidade de lidar com o fracasso <input type="checkbox"/> • Tolerância com os próprios defeitos <input type="checkbox"/> • Capacidade de auto-controle
CARACTERÍSTICAS ENQUANTO FRANQUEADO <input type="checkbox"/> • Desejo de progredir <input type="checkbox"/> • Capacidade de trabalho <input type="checkbox"/> • Vontade de trabalhar com um negócio que opere em rede	TOTAL DE PONTOS: _____

COMENTÁRIOS GERAIS: _____

DEVO SER UM FRANQUEADO DO SISTEMA FRANQUIA IMPRIMA FÁCIL? _____ POR QUE? _____

NOME: _____ **DATA:** ____ / ____ / ____



AUTO-AVALIAÇÃO: O EMPREENDEDOR QUE EXISTE EM VOCÊ – PARTE I

QUEM SÃO OS EMPREENDEDORES? SÃO ELES MAIS AUDACIOSOS, SAGAZES, FAMINTOS DO QUE OS DEMAIS? GÊNIOS MALUCOS? APOSTADORES? O QUE FAZ COM QUE ELES COLOQUEM SEUS TALENTOS À PROVA O TEMPO TODO? E SÃO ELES REALMENTE DIFERENTES DOS TIPOS DE PESSOAS QUE SE TORNAM BONS ADMINISTRADORES? VOCÊ PODE NÃO ENCONTRAR TODAS AS RESPOSTAS NO TESTE QUE SE SEGUE. MAS ESTE TESTE ESTIMULARÁ SUA REFLEXÃO – E DARÁ UMA IDÉIA SE VOCÊ POSSUI A CHAMA EMPREENDEDORA.

Circule suas respostas para cada uma das 26 perguntas.

1) Como era o emprego de seus pais?

- a – Ambos trabalhavam e foram autônomos a maior parte de suas vidas
- b – Ambos trabalhavam e foram autônomos durante algum tempo de suas vidas
- c – Um deles foi autônomo durante a maior parte de sua vida
- d – Um deles foi autônomo durante certo momento de sua vida
- e – Nenhum deles jamais foi autônomo

2) Você já foi despedido alguma vez de um emprego?

- a – Sim, mais de uma vez
- b – Sim, uma vez
- c - Não

3) Você é imigrante, ou seus pais ou avós eram imigrantes?

- a – Eu não nasci no país
- b – Um dos meus pais ou ambos não nasceram no país
- c – Pelo menos um dos meus avós não nasceu no país
- d – Não se aplica

4) Sua carreira foi:

- a – Primeiramente numa pequena empresa (menos de 100 empregados)
- a – Primeiramente numa média empresa (entre 100 e 500 empregados)
- a – Primeiramente numa grande empresa (mais de 500 empregados)

5) Você dirigiu algum negócio antes dos 20 anos?

- a – Muitos
- b – Poucos
- c - Nenhum

6) Quantos anos você tem no momento?

- a – menos de 30 anos
- b – entre 31 e 40 anos
- c – entre 41 e 50 anos
- d – 51 anos ou mais

7) Você é o filho _____ na família

- a – Mais velho
- b – Do meio

- c – Mais novo
- d – Outro

8) Você é:

- a – Casado
- b – Divorciado
- c – Solteiro

9) Seu mais alto nível de educação formal é:

- a – 2º grau incompleto
- b – 2º grau completo
- c – Superior
- d – Mestrado
- e – Doutorado

10) O que motivaria você, em primeiro lugar, a começar um negócio?

- a – Ganhar dinheiro
- b – Eu não gosto de trabalhar para outra pessoa
- c – Ser famoso
- d – Como uma saída para o excesso de energia

11) Seu relacionamento com o responsável pela maior parte da renda familiar, seu pai ou mãe:

- a – Tenso
- b – Satisfatório
- c – De rivalidade
- d – Inexistente

12) Se você pudesse escolher entre trabalhar duro e trabalhar astuciosamente, você:

- a – Trabalharia duro
- b – Trabalharia astuciosamente
- c – Ambos

13) Em quem você confia para obter conselho crítico de gerenciamento?

- a – Equipes internas de gerenciamento
- b – Profissionais externos de gerenciamento
- c – Profissionais financeiros externos
- d – Ninguém, exceto eu mesmo

14) Se você estivesse numa pista de corridas, em qual destes você colocaria seu dinheiro?

- a – na dupla do dia – uma chance de enriquecer de repente
- b – numa aposta de probabilidade de 10 por 1
- c – numa aposta de probabilidade de 3 por 1
- d – no favorito de probabilidade de 2 por 1

15) O único ingrediente que é tanto necessário quanto suficiente para começar um negócio é:

- a - Dinheiro
- b - Clientes
- c – Uma idéia ou produtos
- d – Motivação e rigoroso trabalho

16) Se você fosse um jogador de tênis profissional e tivesse a chance de jogar contra um

profissional superior, como Gustavo Kuerten (Guga), você:

- a – Recusaria, porque ele poderia facilmente vencê-lo
- b – Aceitaria o desafio, mas não apostaria nenhum dinheiro
- c – Apostaria sua remuneração de uma semana que você ganharia
- d – Aceitaria uma vantagem, apostaria uma fortuna e jogaria por um resultado inesperado

17) Você tende a se apaixonar rapidamente por:

- a – Novas idéias de produtos
- b – Novos funcionários
- c – Novos planos financeiros
- d – Todos acima

18) Qual dos tipos de personalidade é o mais apropriado para ser seu braço direito?

- a – brilhante e enérgico
- b – brilhante e preguiçoso
- c – Estúpido e enérgico

19) Você executa melhor os trabalhos porque:

- a – Você é super-pontual
- b - Você é super-organizado
- c - Você tem bom desempenho

20) Você detesta discutir:

- a – Problemas envolvendo funcionários
- b – Assinatura de contas de despesas
- c – Novas práticas de gerenciamento
- d – O futuro da firma

21) Dada uma escolha, você preferiria:

- a – Jogar o dado com uma chance em 3 de ganhar
- b – Trabalhar sobre um problema com uma chance em 3 de resolvê-lo no prazo pré-fixado

22) Se você pudesse escolher entre as seguintes profissões competitivas, seria:

- a – Futebol profissional
- b – Vendas
- c – Advocacia de aconselhamento pessoal
- d - Magistério

23) Se você tivesse de escolher entre trabalhar com um sócio que é um amigo íntimo e trabalhar com um estranho que é um especialista na sua área, você escolheria:

- a – o amigo íntimo
- b – o especialista

24) Você gosta de estar com pessoas:

- a – Quando você tem algo significativo para fazer
- b - Quando você pode fazer algo de novo e diferente
- c – Mesmo quando você não tem nada planejado

25) Em situações de negócio que exigem ação, esclarecer quem está no comando ajudará a produzir resultados.

- a – Concordo
- b – Concordo, com ressalvas
- c - Discordo

26) Ao planejar um jogo competitivo, você se preocupa com:

a – O quanto você joga bem

b – Ganhar ou perder

c – Tanto «a» como «b»

d – Nem «a» nem «b»



AUTO-AVALIAÇÃO: O EMPREENDEDOR QUE EXISTE EM VOCÊ – PARTE II

Seguem 20 questões extras: escolha 1 dentre as 3 alternativas apresentadas:

Q1 Você é visto pelas pessoas que o conhecem:

- (a) Geralmente, uma pessoa auto-realizada? ()
- (b) Geralmente, uma não muito sociável? ()
- (c) Algo entre (a) e (b)? ()

Q2 Você é visto pelas pessoas que o conhecem:

- (a) Frequentemente frustrado por tarefas que considera aborrecidas? ()
- (b) Capaz de enfrentar uma boa quantidade de aborrecimentos e frustração? ()
- (c) Geralmente concentrado, não importa o tipo de tarefa? ()

Q3 Você diria que:

- (a) Possui excesso de saúde física e mental? ()
- (b) Se cansa facilmente, trabalhando muitas horas e sua saúde não é das melhores? ()
- (c) Você estima que sua saúde esteja na média das pessoas da sua idade? ()

Q4 Você diria que:

- (a) Considera enganos e arrependimentos muito desmoralizantes? ()
- (b) Acha que enganos podem ensinar, desde que não sejam repetidos? ()
- (c) Tenta aprender com seus erros ou prefere, às vezes, deixar para lá? ()

Q5 Qual dos seguintes o descreve mais apropriadamente:

- (a) Estabelece objetivos e quase de forma obsessiva os persegue? ()
- (b) Fica “cheio” de ficar sempre indo atrás o tempo todo? ()
- (c) Leva a vida modestamente e responde a pressões quando surgem? ()

Q6 Você diria que:

- (a) É quase impossível tomar decisões fortes, especialmente sobre pessoas? ()
- (b) Toma decisões difíceis quando necessário, mas isso é afeta muito seu emocional? ()

(c) Decisões difíceis são coisas da vida – você não as aprecia, mas em certas ocasiões não há alternativa? ()

Q7 Você diria que:

(a) Não tem vergonha e faz pouco esforço para esconder suas emoções? ()

(b) Tem paciência extrema e auto controle? ()

(c) Está entre (a) e (b)? ()

Q8 Você diria que:

(a) Seu humor é muito influenciado por eventos? ()

(b) Seu humor é muito pouco influenciado por eventos? ()

(c) Adota uma política do “sempre calmo”? ()

Q9 Você é visto pelas pessoas que o conhecem:

(a) Uma pessoa que precisa saber exatamente onde está? ()

(b) Uma pessoa que pode conviver com incertezas? ()

(c) Uma pessoa que pode enfrentar uma boa dose de incertezas? ()

Q10 Se você entrar num negócio, você:

(a) Se aborrece com pessoas que tentam lhe dizer como tocar o negócio? ()

(b) Considera a visão dos outros como fonte potencial de informação e guia? ()

(c) Ouve os outros quando tem tempo, para ver se aprende algo? ()

Q11 Você diria que seu patrimônio e disponibilidade financeira pessoais:

(a) Excede o valor total da franquia? ()

(b) Excede a 2/3 do valor total da franquia? ()

(c) Representa menos de 2/3 do valor total da franquia? ()

Q12 Você acha que sua esposa (seu marido):

(a) A forma como você ganha a vida é problema seu? ()

(b) Preferiria ver você fazendo algo que gostasse? ()

(c) Está apoiando a compra da franquia e se compromete a ajudá-lo? ()

Q13 Quais das perguntas abaixo é válida para você?

(a) Não existe ninguém em sua família que tenha tido um negócio próprio? ()

(b) Você nunca teve negócio próprio, mas algum parente próximo já? ()

(c) Você já teve negócio próprio? ()

Q14 Sua principal razão para ser um franqueado é:

- (a) Atingir um bom padrão de vida? ()
- (b) Porquê outras alternativas de vida estão difíceis? ()
- (c) Pela independência e autonomia de ter um negócio próprio? ()

Q15 Você acha que, tendo uma franquia:

- (a) Terá um serviço ou produto testado e aprovado que vende por si só? ()
- (b) Não importa quão bom sejam os produtos ou serviços, que os consumidores sempre responderão a um esforço de vendas? ()
- (c) Vendas continua sendo uma atividade chave? ()

Q16 Sua experiência de trabalho anterior é:

- (a) Não relacionada com o novo negócio em questão? ()
- (b) Muito relacionada com o novo negócio em questão? ()
- (c) Um pouco relacionada com o novo negócio em questão? ()

Q17 Tocando seu próprio negócio, você:

- (a) Prefere ficar pequeno? ()
- (b) Prefere crescer até onde for possível? ()
- (c) Crescer até o ponto no qual você possa passar mais tempo fora? ()

Q18 Você acha que:

- (a) Para que algo seja bem feito, deve ser feito por você mesmo? ()
- (b) Delegar permite que você use seu tempo para fazer aquilo que é melhor?()
- (c) Delegação é um mal necessário? ()

Q19 Você acha que vale a pena:

- (a) Ter uma visão de longo prazo das coisas? ()
- (b) Tocar o dia a dia? ()
- (c) Adotar uma visão intermediária? ()

Q20 Você acha que:

- (a) Seu futuro está muito em suas mãos? ()
- (b) Pode influenciar parcialmente seu futuro? ()
- (c) Uma pessoa é apenas uma marionete atada aos cordéis e pouco pode fazer para modificar seu futuro? ()



AUTO-AVALIAÇÃO: O NEGOCIADOR QUE EXISTE EM VOCÊ

No momento em que começar a aperfeiçoar sua capacidade de negociação, o vendedor de **qualquer produto** considerará inestimável retratar uma imagem de si mesmo, que identifique suas forças e fraquezas, e que orientará suas alterações graduais com relação a seu comportamento e atitudes.

O QUESTIONÁRIO À SEGUIR TENCIONA AUXILIÁ-LO A APERFEIÇOAR SUA COMPREENSÃO REFERENTE AO PROCESSO DA VENDA E A PERFILAR A SI PRÓPRIO COMO UM NEGOCIADOR. RESPONDA CADA QUESTÃO DA FORMA MAIS RÁPIDA E HONESTA POSSÍVEL, CIRCUNDANDO O NÚMERO (ENTRE 1 E 7) QUE MAIS REPRESENTA SEUS SENTIMENTOS.

Você possui 2 afirmações em resposta a cada questão, que estão situadas em ambos os lados da escala de 1 a 7. Portanto, se você concordar firmemente com a afirmação situada à esquerda, então responda 1. Caso você sinta menos convicção responda 2, e assim por diante. E, logicamente, se você defende com intensidade a afirmação situada à direita, então circunde 7. Haverá ocasiões nas quais você concorda com ambas as afirmações propostas: neste caso, circunde o 4.

PARTE I. QUESTIONÁRIO

1. COMO VOCÊ CONSIDERA O PROCESSO DE NEGOCIAÇÃO DE VENDAS?

Bastante competitivo

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

 Cooperativo

2. Você entra numa negociação com seu cliente esperando:

Uma negociação honesta

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

 Ou vencer?

3. Que resultado você almeja?

Um resultado satisfatório para a empresa

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

 Um bom resultado para ambas as partes

4. Antes de iniciar a negociação, você tenta averiguar se o cliente tem autoridade para adquirir o produto diretamente ou se depende da opinião de terceiros?

Sempre

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

 Nunca

5. Se você considerar a posição pessoal da outra parte, isto despertará simpatia para com os problemas que ele está enfrentando?

Nunca

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

 Geralmente

6. Com relação à questão anterior, isto afeta seus propósitos/ objetivos?

Geralmente

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

 Nunca

7. Qual é o grau de importância de propósitos/ objetivos claros numa negociação com clientes?

Regular

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

 Muita

8. Quando se movimenta em direção à posição da outra parte numa negociação, você:

O faz de forma extremamente lenta

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

 Cede rapidamente?

9. Alguma vez perdeu de vista os objetivos que estabeleceu para uma negociação?

Raramente

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

 Sempre

10. Se você não entende algo que o cliente disse, você:

Deixa passar, omite a dúvida?

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

 Sempre formula uma pergunta?

11. Quando negocia com o cliente, quão empenhado você se encontra em relação aos objetivos/ propósitos fixados para a negociação?

Totalmente empenhado

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

 Regularmente empenhado

12. Quando alguém diz: «magnitude da economia», você imagina algo:

Extenso

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

 Pequeno

13. Você considera que um negociador habilidoso deva estar satisfeito no final de uma negociação:

Raramente

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

 Frequentemente?

14. Qual é o grau de importância atribuído ao poder quanto à determinação do resultado de uma negociação?

Muito importante

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

 Um dentre os muitos fatores importantes

15. Qual é o grau de importância atribuído ao conhecimento dos produtos numa negociação de compra e venda?

Um dentre os muitos fatores importantes

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

 O fator mais importante

16. Suposições são formuladas com frequência antes de uma negociação. Você alguma vez as descreveu e verificou a eficácia das mesmas posteriormente?

Sempre

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

 Nunca

17. No decurso do contato com outras pessoas, você normalmente:

Controla suas emoções?

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

 Permite que elas o controlem?

18. Você alguma vez apresentou respostas para suas próprias perguntas?

Sempre

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

 Nunca

19. Qual o grau de importância da iniciativa individual numa negociação?

Muito

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

 Nenhum

20. O que você mais faz numa negociação?

Escuta

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

 Fala

21. Em que você presta mais atenção no decorrer do planejamento (fase da apuração das necessidades) de uma negociação?

Nas fraquezas da outra parte?

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

 Nos pontos fortes da outra parte?

22. Se alguém interpreta de forma errônea uma informação a seu respeito, você supostamente atribui a falta a:

Você

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

 Eles

23. Você perde a concentração durante a abordagem junto a clientes?

Raramente

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

 Sempre

24. Em que momento da negociação você trata das questões mais controversas ou importantes?

Nas fases iniciais

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

 Mais tarde

25. Como você se sente diante de pessoas que ocupam posições mais elevadas?

Pouco à vontade

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

 Muito a vontade

26. Como você se sente ao vender para alguém que fala demais?

Indiferente

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Aborrecido

27. Como você se sente quando alguém o parabeniza pela boa realização de um trabalho?

Lisonjeado

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Indiferente

28. Como você se sente quando alguém lhe diz «não» num tom dogmático?

Será difícil superá-lo

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Não será tão difícil superá-lo

29. Você se concentra em avaliar os sentimentos do mesmo modo que julga os fatos?

Frequentemente

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Nunca

30. Você admite de imediato os erros quando eles ocorrem?

Sempre

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Nunca

31. Você se considera criativo durante a negociação com clientes?

Raramente

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Sempre

32. Você costuma formular diversas perguntas ao mesmo tempo para seus clientes?

Raramente

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Sempre



TESTE ALDEIA GAULESA©

QUESTIONÁRIO SOBRE COMPORTAMENTO EM GRUPOS

Nome: _____

Data: ____/____/____

Responda as 12 questões a seguir, atribuindo valores de 01 à 10 a cada resposta, de modo que, quanto maior for o peso assinalado, mais característico acredite ser este seu comportamento habitual, e quanto menor for o peso, menos comum for esta a sua reação. Leia atentamente cada enunciado, mas procure não levar mais do que 40 minutos para responder tudo. Qualquer dúvida na compreensão deste texto poderá ser sanada com o Sr. Daniel A. Bernard. Quando terminar, envie os questionários preenchidos para análise para:

A/C EXPANSÃO DE NEGÓCIOS - FRANQUIA IMPRIMA FÁCIL

Ref. Teste Aldeia Gaulesa

Rua Padre Anchieta, 2454 cj. 1005 Champagnat 80730-000 Curitiba-PR

Tel/ Fax: (41) 3339-9933 E-mail: franquia@onda.com.br

1. SOBRE UMA FILOSOFIA DE DIREÇÃO

As idéias de cada um sobre como incentivar os outros a trabalharem, o modo como agem e os pressupostos adotados podem ser vistos como reflexos de uma filosofia geral de direção. Por outro lado, os valores (ou a filosofia) de um indivíduo muitas vezes revelam tendências sobre seu modo de dirigir pessoas e, portanto, de seu sucesso no cargo. Você encontrará a seguir alguns exemplos de relacionados aos valores e à filosofia de direção.

A. Numa situação de trabalho no dia a dia, a maioria dos responsáveis hierárquicos acham que eles devem atingir objetivos e atender a necessidades, tanto no sentido pessoal como no organizacional. De um modo geral, quais são as suas necessidades prioritárias?

] *lembre-se: não marque (X), assinale um valor de (1) a (10)* **a.** Acho que os melhores resultados são obtidos na organização se, em primeiro lugar, eu me preocupar com as necessidades dos membros de minha equipe, gerando as condições para a manutenção de um ambiente moralmente correto.

] **b.** Acho que, apesar das necessidades dos membros de minha equipe e da organização ou de minha divisão, que devem ser levadas em conta, as necessidades da organização devem, em última análise, prevalecer.

] **c.** Acho que as necessidades da organização devem vir antes das necessidades dos funcionários, que, se necessário, devem sacrificar seus objetivos pessoais em prol de um desempenho geral de melhor qualidade.

] **d.** Acho que as necessidades dos membros da equipe e da organização como um todo são de igual importância, e que os dois lados irão determinar a qualidade do rendimento da organização, sendo condições essenciais para a otimização dos resultados.

] **e.** Acho que os deveres da organização ou de minha divisão são diretamente ditados pela política da organização, e que nem o simples empregado nem o diretor - ou seja, independente da hierarquia ou da necessidade - pode mudar as coisas que realmente contam.

B. A função do responsável hierárquico é a de realizar um determinado trabalho com a participação de várias pessoas. Qual seria, em sua opinião, o tipo mais desejável de relacionamento entre os superiores e os membros da equipe para se chegar a este fim do modo mais eficaz?

] **a.** Acho que o melhor relacionamento é aquele no qual o superior planeja e dirige o trabalho dos membros da equipe, que por sua vez executam as instruções em um determinado período de tempo.

] **b.** Acho que o melhor relacionamento é aquele no qual o superior e seus subordinados trabalham em equipe, para ao mesmo tempo realizar os objetivos propostos e satisfazer suas necessidades individuais de satisfação no trabalho.

] **c.** Acho que a autonomia no trabalho e contatos entre os superiores e os membros da equipe, que deveriam ser reduzidos ao máximo, são as características essenciais para o melhor tipo de relação seja atingida.

] **d.** Acho que o melhor relacionamento é aquele no qual os superiores e os membros da equipe consentem, quando necessário, em agir com flexibilidade e boa vontade.

] **e.** Acho que as melhores relações ocorrem quando há uma preocupação com o ambiente moralmente correto e com o bem-estar dos membros da equipe, mais do que com as exigências do trabalho em si.

C. Para um responsável hierárquico, a avaliação da eficiência de um serviço representa um modo de se estar ao par do trabalho realizado por todo seu setor e de isolar certos setores sujeitos a melhorias. O modo de se proceder a esta avaliação freqüentemente condiciona os procedimentos de Planejamento e de Execução, o que permite a concretização dos objetivos futuros. Como você trataria a questão da avaliação?

] **a.** Acho que uma avaliação deveria estimular o interesse, assegurar a manutenção de um ambiente "moralmente saudável" e favorecer o desenvolvimento pessoal dos funcionários da organização ou da unidade. Por conseguinte, incentivaria meus subordinados a apresentarem suas auto-avaliações no decorrer da prestação de cada serviço.

] **b.** Acho que a avaliação deveria ser vista como uma responsabilidade a ser partilhada; por conseguinte, deveríamos, em conjunto com os membros da equipe, nos reunir para criticar, avaliar e tomar decisões com vistas a melhorar o andamento de nossos serviços.

] **c.** Acho que seria me baseando nos relatórios de atividade, estabelecendo comparações, e confiando em minha própria experiência nas diversas exigências do trabalho, que eu deveria efetuar

a avaliação do desempenho de todo o serviço, sendo que isolaria pessoalmente os setores sujeitos a melhorias.

d. Acho que, com o objetivo de dar a responsabilidade da avaliação da eficiência do serviço aos que foram diretamente envolvidos, eu deveria remeter a meus subordinados todo tipo de comentário sobre a avaliação e toda e qualquer sugestão visando à melhoria do serviço, que me foram propostas pela Direção Geral de nossa própria Organização.

e. Acho que, após ter consultado cada um dos membros da minha equipe, eu deveria efetuar uma avaliação global do serviço e, em seguida, me reunir com eles de modo a tomar as medidas com vistas à melhoria dos setores específicos que, em minha opinião, necessitam de uma atenção redobrada.

2. SOBRE O PLANEJAMENTO E A DETERMINAÇÃO DOS OBJETIVOS

Habitualmente o Conselho de Administração ou a Direção Geral determinam as principais metas e objetivos das organizações. Os executivos assumem a responsabilidade de planejar o trabalho necessário à realização dos objetivos maiores: além disso, possuem a tarefa habitual de identificar objetivos menores, que vão facilitar o cumprimento das atividades executivas no tocante ao procedimento de planejamento e determinação dos objetivos.

A. Em uma unidade, a maior parte dos tipos de atividades está condicionada aos objetivos da empresa. Uma vez identificados estes objetivos, traça-se os planos e as políticas destinadas a facilitar sua realização. Na qualidade de executivo responsável, como você trataria a função de planejamento em sua organização.

a. Após ter consultado os membros da equipe, interpreto as necessidades da política da empresa e desenvolvo o plano final.

b. Planifico, interpreto e desenvolvo a política fixando como meu objetivo a manutenção de um ambiente "moralmente correto".

c. Minha equipe e eu planejamos, interpretamos e desenvolvemos juntos as políticas, de modo a chegarmos a um ponto de vista comum quanto aos objetivos, e a nos entendermos sobre os meios de sua realização.

d. Planejo, interpreto e desenvolvo os objetivos da empresa para minha equipe, de modo a eliminar toda e qualquer ambigüidade sobre o que espero deles.

e. Para o planejamento e a interpretação das políticas da empresa, baseio-me fundamentalmente em meus superiores. Em seguida, do modo mais claro possível, transmito as idéias a minha equipe.

B. Numerosas organizações reconhecem a existência de objetivos secundários - por exemplo, a capacitação e formação de pessoal, enquanto base de realização do conjunto dos objetivos. Em sendo o responsável hierárquico, qual deveria ser, em sua opinião, os objetivos de um estágio de formação ou de desenvolvimento individual na unidade de sua responsabilidade?

a. Acho que os objetivos de um estágio de formação devem ser coerentes com as necessidades da unidade de um pessoal competente, assíduo e leal.

b. Acho que as necessidades de desenvolvimento pessoal e de satisfação no trabalho de cada membro de um determinado serviço deveriam orientar as políticas de desenvolvimento do pessoal.

c. Acho que deveríamos deixar o pessoal ao par dos objetivos da organização e incentivá-los a seguir um programa de capacitação condizente.

d. Acho que, ao se estabelecer os objetivos de desenvolvimento dos indivíduos, deveríamos levar conjuntamente em consideração: a necessidade de um rendimento de alta qualidade na organização; e as necessidades de desenvolvimento individual das pessoas.

e. Acho que o desenvolvimento pessoal advém automaticamente da ambição e da experiência de cada um e que nenhum programa específico de capacitação, diferente do "Manual da unidade", seria necessário.

C. Dependendo da importância da organização, certos indivíduos em diferentes escalões podem acumular a responsabilidade suplementar de elaborar os pedidos de orçamento de seu serviço. Comumente, a decisão de aprovar um orçamento não repousa sobre a verba solicitada mas sobre o modo como se prevê gastar esta verba. Supondo que você tivesse a responsabilidade de estabelecer um pedido de orçamento, como você lidaria com esta responsabilidade?

a. Determinaria a verba necessária à execução dos projetos referentes ao meu serviço, para o

ano seguinte; em seguida, estabeleceria um orçamento relativo a esta verba - sem nenhuma consideração referente às políticas orçamentárias anteriores - e remeteria "em mãos" ao serviço orçamentário, informando que fico à disposição para responder pessoalmente a eventuais perguntas.

b. Compararia o pedido de verba solicitada no ano anterior com a verba obtida e estabeleceria para este ano um pedido nesta base: Adicionaria qualquer quantia autorizada pelas políticas gerais e, por via hierárquica, submeteria o total ao serviço orçamentário.

c. De modo a atender adequadamente as necessidades orçamentárias de minha equipe, contataria cada um e incluiria seus pedidos individuais no pedido final de orçamento, acrescidos de um pequeno percentual (reservado aos imprevistos).

d. Procuraria reunir as pessoas cujas atividades dependem diretamente do orçamento - inclusive os próprios membros do departamento de orçamento e finanças - para discutir os objetivos de meu serviço de modo a estabelecer uma solicitação de orçamento, baseada nestes objetivos.

e. Estabeleceria um primeiro pedido de orçamento e discutiria sobre ele com minha equipe, de modo a sondar as possibilidades de êxito. Em seguida, consultaria o serviço orçamentário para ajustar a solicitação final.

3. A COLOCAÇÃO EM PRÁTICA DAS IDÉIAS

A fase de colocação em prática das idéias requer qualidades habitualmente pouco encontradas em um administrador. O modo de se conceber esta fase de execução irá, freqüentemente, determinar a aptidão da organização em atingir estes objetivos. Os exemplos abaixo ilustram algumas atividades características da fase de colocação em prática das idéias.

A. Uma vez delimitados os objetivos da organização e uma vez terminada a fase de planejamento, o papel de um responsável hierárquico reúne, por definição, diferentes facetas. Qual seria sua atitude com respeito à fase de colocação em prática das idéias?

a. Uma certa flexibilidade caracteriza meus projetos de execução: por conseguinte, minha porta está sempre aberta àqueles que desejem que eu revise a proposta, ou que eu considere alternativas de mudança.

b. Acho que a colocação em prática das idéias é uma mera decorrência do planejamento; as duas funções se completam e devem ser executadas em conjunto.

c. Preocupo-me assegurando que todos os envolvidos no projeto estejam satisfeitos e ofereço-lhes uma certa liberdade no trabalho.

d. Meu papel se resume a transmitir claramente os projetos de execução à minha equipe e a atribuir a responsabilidade de cada um.

e. Dirijo ativamente o trabalho verificando constantemente o estágio de avanço do projeto e tomando as medidas corretivas se e quando necessário.

B. Uma das primeiras etapas desta fase do trabalho refere-se à divisão do trabalho da equipe. Delega-se poderes e atribui-se responsabilidades. Como você resolveria esta fase?

a. Faço isto a partir das competências e aptidões particulares de cada um.

b. Conhecendo minha equipe e as necessidades do cargo, tomo as decisões assegurando-me que todos compreendam sem ambigüidade as razões de minha decisão.

c. Decido junto com minha equipe as responsabilidades e os poderes a serem atribuídos para cada projeto.

d. Baseio-me no tempo de serviço na função, na descrição das tarefas e, se for o caso, pela via hierárquica.

e. Escolho aqueles que se sintam qualificados e que demonstrem um certo interesse e uma certa satisfação no cargo.

C. Pessoas contratadas para trabalhar na área de Promoções de Eventos exercem funções diferentes em organizações diferentes, mas utilizam métodos parecidos. Portanto, como você resolveria estas questões na sua unidade? Considere os limites da política da empresa (que você domina).

a. Baseando-me da descrição do cargo e em minha experiência pessoal, avaliaria as qualificações dos candidatos e recomendaria os melhores para suas respectivas tarefas.

b. Para preencher vagas, iria me basear nos procedimentos próprios da política da organização ou nas recomendações de meu chefe.

c. Começaria analisando as reações das pessoas que irão interagir com o escolhido e, em

seguida, tomaria a decisão final.

d. As pessoas interessadas pelo cargo se reuniriam para avaliar as qualificações e o interesse do candidato em função das exigências do cargo e, todos juntos, escolheríamos um candidato.

e. Quando um cargo fica vago, interessa-me sobretudo saber se o cargo está de acordo com as aspirações do candidato e se ele poderá desenvolver esta atividade.

4. SOBRE A AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO

Um responsável por uma equipe deve avaliar seus colaboradores por várias razões, como: facilitar o planejamento, e sondar as aptidões dos membros da equipe. O modo como isto é feito varia de pessoa para pessoa. Alguns exemplos típicos estão apresentados abaixo.

A. Avaliar o desempenho é um dos métodos que permite controlar a produtividade dos membros de uma equipe, bem como a qualidade de seu trabalho. Tirando os formulários de avaliação propriamente ditos, como você realizaria esta tarefa?

a. Organizo periodicamente uma entrevista com cada membro da equipe durante a qual avalio seu desempenho, sublinho seus pontos fortes e fracos e identifico as áreas nas quais uma melhora é necessária.

b. Destaco as qualidades do trabalho dos membros da equipe e aceito sugestões visando a melhorar as condições de trabalho.

c. A menos que a política da empresa exija, nunca avalio pessoalmente qualquer membro da equipe.

d. Organizo periodicamente uma entrevista com cada membro da equipe, informando-lhes sobre minha avaliação do desempenho deles e os incentivo a fazer perguntas sobre detalhes, de modo a incentivar a melhora no desempenho.

e. Faço junto com os membros da equipe um exame crítico de cada uma das realizações do trabalho de equipe, nos aspectos organizacionais como nos pessoais.

B. Embora seja pouco provável que os erros de um membro da equipe sejam suficientemente graves para que haja prejuízos significativos a toda organização, o modo de tratar estes problemas pode influenciar significativamente o clima da organização. Qual seria sua reação em caso de erros cometidos por algum membro de sua equipe?

a. Após tomar conhecimento dos fatos, passo um sermão aos culpados, mas também procuro tirar algo de positivo do episódio.

b. Quando é cometido um erro, tento fazer com que todos aprendam com ele, analisando as causas e criando formas de evitar que estes erros aconteçam novamente.

c. Quando é cometido um erro, procuro não atingir a integridade nem a autoconfiança do indivíduo.

d. Após uma investigação aprofundada sobre os fatos, decido tomar uma ou outra medida disciplinar.

e. Como "errar é humano", "não insisto" quando um erro é cometido, a menos que meus superiores peçam uma explicação.

C. Profundos sentimentos negativos com respeito a certos membros da equipe são às vezes um complicador a um trabalho em equipe eficaz. Quando você sente este tipo de sensação diante de alguém, como você costuma se comportar?

a. Ponho as cartas na mesa e digo à pessoa o que penso dela e o que faz com que ela me irrite.

b. Procuro minimizar os sentimentos hostis, escondo-os dos outros, e me esforço para ser o mais tolerante possível frente às outras pessoas.

c. Evito qualquer contato com estas pessoas. Caso não seja possível, tenho com elas apenas uma relação profissional.

d. Para não atrapalhar o andamento do grupo, exprimo abertamente minhas opiniões, mas sem julgar ninguém.

e. Procuro descobrir se as pessoas pensam como eu, e neste caso, digo à pessoa o que pensamos dela.