



Guia do formador

Relações interpessoais e qualidade do serviço

Objectivo do módulo:

Saber adoptar comportamentos susceptíveis de contribuir para a valorização da imagem de marca de uma empresa de transporte.

O objectivo é, por conseguinte, a aquisição de um saber-fazer (ser capaz de...) e de um saber-estar (comportar-se de maneira a...).

Definições metodológicas



























O princípio pedagógico a reter consiste na consciencialização dos formandos acerca do que pode ser a qualidade de serviço partindo da sua experiência profissional explorando a diversidade das formas de transporte

→ **Ideia forte: não existe um transporte mas vários transportes de mercadorias e de passageiros e a qualidade de serviço avalia-se em situação**

Os suportes pedagógicos propostos contribuem para criar a discussão e a troca de experiências

ELABORADO POR: TRANS/FORMATION

1. Plano de formação e repartição horária

Apresentação do formador, ronda de intervenções e compilação das expectativas dos formandos	30 m	
Jogo pedagógico	2 h 40 m	  
Introdução	1h30 m	 
O que é a qualidade de serviço? Qualidade de serviço para quê? Do ponto de vista das empresas de transporte, a qualidade é antes de mais um desafio económico, um desafio comercial, um desafio estratégico		
Síntese e reformulação: o que aprenderam? Intervenções	30 m	
Primeira parte: Os comportamentos que contribuem para melhorar a imagem das empresas de transporte		
Jogo do Quizz	45 m	
As bases do serviço ao cliente	2 h	 
O cliente toma nota do serviço	1 h	
As consequências financeiras e comerciais de um litígio	1 h	
Síntese e reformulação, o que aprenderam? Intervenções	30 m	
Os ciclos de serviço	1 h 30 m	 
As competências concretizadas As competências técnicas As competências organizacionais As competências relacionais	1 h	
Síntese e reformulação	30 m	
Jogo das perguntas	45 m	
A avaliação da qualidade A qualidade em 4 pontos Avaliar a qualidade de serviço As escalas de avaliação Como se criam as expectativas da clientela	2 h 30 m	  
Uma profissão de contacto Várias missões para uma profissão – transporte de mercadorias Missão 1: Transportar mercadorias Missão 2: Gerir a relação de serviço Missão 3: Conservação e manutenção Várias missões para uma profissão – transporte de passageiros Missão 1: Transporte dos passageiros Missão 2: Gerir a relação de serviço Missão 3: Conservação e manutenção Os interlocutores dos motoristas	1 h 30 m	 
Gerir tensões? Transporte de mercadorias Transporte de passageiros A relação de serviço	2h	 
Síntese e reformulação: intervenções	30 m	

Segunda parte: A qualidade de serviço nas diferentes profissões dos transportes

O TRANSPORTE DE MERCADORIAS

O mundo rodoviário: alguns dados europeus
A produção do serviço, um ciclo com múltiplos intervenientes...
mas tendências fortes
Em direcção à concentração?
Para uma tipologia das actividades de transporte de mercadorias
Que mercadorias?
Que transporte?
Que clientes?
Que local de recolha?
Que restrições?
Profissões diferentes
Dedicar 10 minutos a discutir os pontos fracos e fortes do serviço
A carga paletizada
As cargas a granel: líquidos ou sólidos, as restrições do contentor
O transporte de substâncias perigosas: a segurança como critério de qualidade
O transporte frigorífico: a cadeia de frio, uma restrição absoluta
A entrega de encomendas: organização e pressão do tempo

13:20

O TRANSPORTE DE PASSAGEIROS

Alguns números europeus
A qualidade de serviço nos diferentes transportes de passageiros
Dedicar 10 minutos a discutir os pontos fracos e fortes do serviço
Grande plano sobre o transporte de seniores: expectativas e necessidades diferentes
Grande plano sobre o transporte escolar
Grande plano sobre o transporte de portadores de deficiência
Diferentes tipos de transporte, diferentes restrições
Momentos particulares do serviço
Jogo de interpretação de personagens

13:20

35:00 Tempo total

2. Trabalho de preparação – Jogo pedagógico

→ Este jogo pode ser utilizado no início da formação.

Estude o módulo, e em particular, tome consciência do jogo cujo objectivo é ser confrontado com situações problemáticas quotidianas e encontrar soluções, dar oportunidade a todos os participantes de partilhar as respectivas práticas, pôr-se no lugar do cliente e compreender o seu ponto de vista e as suas expectativas.

Prepare explicações para os casos propostos no jogo. Para vos ajudar, seguem-se algumas ideias orientadoras:

- Num universo em que existem diversos riscos, num ambiente com restrições de toda a ordem e onde podem surgir situações que afectam tanto o nível de serviço como a sua percepção... o problema da qualidade de serviço pode, frequentemente tornar-se um problema de **arbitragem entre exigências contraditórias, por vezes incompatíveis**.
- Globalmente, a solução encontra-se com frequência na troca e no diálogo com os clientes ou na tomada de iniciativa (encontrar um meio de separar as mercadorias incompatíveis, por exemplo).
- As soluções que proporcionam o desrespeito pela legislação (excesso de velocidade) e que implicam insegurança são para excluir.

Para as discussões O que aprenderam? preparem respostas. Preparem-se para arranjar respostas em função dos temas retidos nas sínteses.

Por fim, preparem os formandos desde o início que todos os dias terão um jogo que apela aos assuntos já apresentados durante a formação.

2.1. Instruções para o jogo

a) Uma sequência de 2h20

- **Um percurso pedagógico em 2 etapas**
- **Um método original, lúdico e interactivo** que se abre sobre uma compreensão colectiva e uma visão partilhada da nossa realidade actual e das condições do sucesso

b) Objectivos:

- Ser confrontado com situações problemáticas quotidianas e encontrar soluções
- Pôr em evidência os comportamentos a adoptar
- Dar oportunidade a todos os participantes de partilhar as suas boas práticas
- Pôr-se no lugar do cliente e compreender o seu ponto de vista e as suas expectativas

c) Instruções ao formador

Manter sempre o ritmo da formação: relançar, interpelar, se necessário

Levar o grupo de trabalho a discutir os casos que já viveram

Respeito pelo timing: saber encurtar quando for necessário

Os debates e discussões são tão importantes como as respostas:

- Relançar as discussões, garantindo que cada um dá a sua opinião e ouve os outros
- Questionar, interpelar para fazer sair as ideias: é mais importante pedir para dizer do que decretar
- Garantir que cada resposta inscrita nas pranchas foi objecto de validação pelo grupo.
- Em caso de desacordo, peça para acrescentar de acordo com factos precisos e vividos

d) Processo

1. Colocar as cartas nas casas disponíveis para o efeito e tirar uma carta
2. Completar escrevendo no espaço em branco para se lembrar do caso
3. Tirar 1 carta de mercadoria ou passageiro, depois outra
4. Em seguida, completar cada sequência escrevendo nos espaços em branco, marcando as caixas previstas para esse efeito.
5. Trata-se de um problema associado à técnica, à organização ou à relação?

O objectivo é estudar 4 situações diferentes

Etapa Nº 1: Mercadorias ou Passageiros – 2h20

Sequência 1 : identificação do problema - Timing : 10 minutos para cada uma das 4 situações estudadas, ou seja, 40 min.

Sequência 2 : resolução da situação - Timing : 10 minutos para cada uma das 4 situações estudadas, ou seja, 40 min.

Sequência 3 : tomada de boas resoluções - Timing : 10 minutos para cada uma das 4 situações estudadas, ou seja, 40 min.

Sequência 4 : trunfos ganhadores - Timing : 5 minutos para cada uma das 4 situações estudadas, ou seja, 20 min.

Etapa Nº 2: Na qualidade de cliente – 20 min.

Fazer o exercício da empatia interrogando-se sobre as suas próprias expectativas como cliente.

2.1. Os jogos e as actividades

a) As revisões pedagógicas

São utilizadas para animar a fase de arranque. Servem, também, para validar as aquisições das sessões precedentes. Podem ser utilizadas a partir do 2º dia de formação.

O quizz

Desenvolvimento do jogo:

- Apresentar as instruções e regulamentos explicativos: 2 pontos se a resposta estiver completa e 1 ponto em caso de resposta incompleta.
- Constituir 2 subgrupos.
- Preparar as perguntas (15 minutos): cada subgrupo prepara 5 perguntas sobre o conteúdo da véspera.
- Animação: alternativamente cada subgrupo faz uma pergunta ao outro grupo que deve responder.
- Completar a resposta, se for necessário atribuir os pontos.

O jogo das perguntas

Desenvolvimento do jogo:

- Cada participante redige 2 perguntas: 1 pergunta para a qual tem a resposta e outra pergunta para a qual pretende uma resposta.
- Preparação: 5 minutos.
- Em seguida, cada um faz uma pergunta para a qual tem a resposta a uma pessoa à sua escolha e uma pergunta para a qual pretende uma resposta, a todo o grupo.
- Se o grupo exceder 10 pessoas, deve trabalhar-se em binómio.
- O formador completa, se necessário.

b) O jogo de interpretação de personagens - passageiros

Repartir os formandos por grupos de 3 pessoas. Para cada situação, estão previstas 4 cartas: a carta motorista, a carta passageiro e 2 cartas observador: 1 para observação do motorista, 1 para observação do passageiro:

O jogo completo compreende 3 situações e os participantes mudam de personagem a cada situação: motorista, passageiro, observador.

Os formandos podem também escolher situações que encontraram.

Para cada situação: preparação: 5 minutos; jogo: 5 a 10 minutos; trocas: 5 minutos. 20 minutos por situação, 1h para o jogo completo.

Dado que os trinómios se preparam ao mesmo tempo, o observador fica encarregado de respeitar os tempos de preparação.

Dado que os trinómios arrancam todos ao mesmo tempo, certifique-se de que todos os subgrupos avançam e faça respeitar os tempos.

2.2. Cartas para o jogo de interpretação de personagens - passageiros

Situação 1

Contexto: Hora de ponta ao fim da tarde, no centro da cidade. Um senhor idoso interpela-vos quando chega ao lugar para entrar no autocarro.

Passageiro

Não está seguro de estar na linha correcta para ir ter ao hospital onde a sua mulher acabou de ser admitida. Não entra no autocarro por medo de tomar a direcção incorrecta, mas pretende obter informações do motorista. Já não se lembra do nome da paragem onde deverá apeiar-se e só sabe o nome do hospital. Está confuso e um pouco perdido.

Motorista

Este passageiro obriga-o a atrasar-se em relação ao horário e dificulta a entrada dos outros passageiros. No meio da confusão, ele não compreende as suas explicações. Tenta fazê-lo compreender que pode entrar mas que deverá mudar de linha daí a 3 estações.

O seu olhar acentua-se, os passageiros que acabaram de entrar impacientam-se e fazem-no saber.

Observação motorista

Transmite uma imagem que valoriza a empresa na relação com a clientela?

É claro e conciso na comunicação com os clientes?

Adapta-se aos interlocutores?

Faz prova de cortesia, de empatia?

Sabe fazer prova de afirmação de si próprio?

Situação 2

Contexto

Fim de tarde, está ao volante de um autocarro de transporte de um colégio. Está a chover. Ao chegar à paragem, constata que as crianças estão particularmente agitadas, 2 parecem estar a lutar.

Passageiro

Tens 12 anos. Acabas de discutir com o teu amigo que acabou por te empurrar violentamente sobre a pilha de pastas acumuladas na paragem do autocarro. Todos os alunos presentes te atribuem a culpa. Sentes-te vexado e humilhado. O teu amigo já entrou para o autocarro e tu hesitas em te sentares ao seu lado, como habitualmente. Finalmente, decides fazê-lo e ele põe-se a gritar contigo e a ridicularizar-te diante de todos os outros alunos. O autocarro começa a estar cheio e não sabes onde te deves sentar; o teu colega continua a acusar os outros. Todos estão agitados.

Motorista

Faz o trajecto com crianças agitadas e agressivas umas contra as outras. Chove violentamente, a condução necessita de toda a sua atenção e as crianças ainda não estão instaladas para a partida.

Observação motorista

É claro e conciso na comunicação com os alunos?
 Adapta-se aos interlocutores?
 Faz prova de cortesia, de empatia?
 Sabe fazer prova de afirmação de si próprio?

Situação 3

Contexto

O seu dia acabou de começar: está atrasado devido a engarrafamentos, o que deixa prever um dia de trabalho difícil. O seu autocarro é velho e não está nas melhores condições.

Automobilista

As estradas estão muito engarrafadas; não avança e está atrasado. Decide usar a faixa do bus. Não é o único a ter esta ideia e fica bloqueado numa paragem de autocarro, quando este chega. O condutor aguarda, depois buzina. Está enervado e sai do carro para ir falar com ele.

Motorista

Tem paciência, mas a faixa bus é sempre tomada de assalto pelos automobilistas, o que não permite cumprir horários. E agora há um automobilista que saiu do carro para o interpelar. Pede-lhe para abrir a porta. Teria preferido não o fazer, mas está numa paragem e é preciso deixar entrar os passageiros.

Observação motorista

Transmite uma imagem que valoriza a empresa na relação com a clientela?
 É claro e conciso na comunicação com os clientes?
 Adapta-se aos interlocutores?
 Faz prova de cortesia, de empatia?
 Sabe fazer prova de afirmação de si próprio?

O ciclo de serviço

Introdução à sessão: vamos falar do ciclo de serviço. O momento em que um cliente se encontra em situação de poder avaliar a qualidade de serviço de uma empresa, é o «momento-chave».

Uma série de momentos-chave é um ciclo de serviço.

Lançar a actividade: Organize o grupo a partir dos exemplos fornecidos. 1) Todos conhecem o processo de compra de um bilhete de autocarro. Qual é a primeira coisa que fazem? 2) Se forem importadores de flores cortadas provenientes da Holanda, quais seriam as vossas expectativas em termos de transporte e entrega?

Primeiro momento-chave: 1) encontrar um ponto de venda; 2) primeiro contacto com a empresa de transporte: a proposta comercial.

E em seguida? Continuar até que a necessidade seja satisfeita.

Como consequência desta apresentação, perguntar aos participantes se as noções abordadas lhes parecem adquiridas. Retomar as explicações, se necessário.

Em seguida, fazer os participantes trabalhar em grupos de 2 ou 3 e pedir-lhes que detalhem o ciclo de serviço na estrada para comer durante uma entrega de longo curso. Duração: 15 minutos.

Discussão: O que aprenderam com esta actividade?

Ver o serviço através dos olhos do cliente.

As compilações de actividades que se seguem têm por objectivo ajudar-vos na animação da formação. Podem utilizá-las simultaneamente com o desenvolvimento da formação, acompanhando os assuntos estudados

Compilação de actividades: mercadorias

Nas vossas empresas,

- ✓ **Quais são os vossos clientes?**
- ✓ **O que compram?**
- ✓ **Como?**
- ✓ **Com que frequência?**



**Entre as empresas onde trabalham,
quais são as que sub-contratam?**

Em que casos:

- ✓ **sobrecarga pontual de encomendas**
- ✓ **Necessidade de competências só existentes no exterior**



**No transporte de carga paletizada,
Descrevam as vossas experiências
Sobre problemas e soluções encontradas
E feed-back dos clientes**



Deparou-se com situações complicadas durante o transporte de substâncias perigosas?



Como resolveu os problemas encontrados?



**ores
ig?**



Descreva as boas e más recordações das suas experiências como cliente (correio, banco, viagem, hotel)

LISTA

Organização do serviço

- ✓ Informações disponíveis
- ✓ Serviços em livre acesso
- ✓ Facilidade de acesso
- ✓ ...

Pessoal

- ✓ Recepção
- ✓ Espírito comercial

Serviços anexos

Horário de abertura

Limpeza, conforto...

Tempo em espera

Preço

...

Compilação de actividades passageiros



Tem relatos que queira partilhar sobre passageiros idosos?

Quais são para si as maiores dificuldades no transporte escolar?



Tem situações passadas com passageiros que queira partilhar?

Do ponto de vista da condução, quais são, na sua opinião, os aspectos que maior impacto têm no conforto dos passageiros?

É capaz de descrever situações em que a imagem da sua empresa tenha saído denegrada?



Material multimédia

Este material tem por objectivo suscitar reacções dos formandos e respectivos comentários.
Pode ser utilizado no início do dia ou da tarde.

Mercadorias

Reportagem sobre a profissão de motorista rodoviário.

Pequeno clip sobre um motorista que canta e dança enquanto conduz.

Filme que mostra motoristas que adormecem ao volante.

Imagens de câmaras de vigilância numa auto-estrada.

Passageiros

O melhor motorista de autocarro do mundo: extracto de uma emissão de televisão que mostra um motorista a fazer uma inversão de marcha extremamente perigosa.

O melhor motorista de autocarro da Valónia; pequena reportagem sobre um motorista de autocarro em Bruxelas.

Reportagem televisiva sobre os serviços de autocarro nocturnos em Paris.

Assumir a responsabilidade pelos portadores de deficiência. As linhas nocturnas: reportagem sobre uma pequena empresa francesa.

