

Aumente os
resultados
de sua unidade
com PESD



GRUPO SD



PE
20
19 SD

Programa de Excelência
Sobancelhas Design



Sumário

1 O que é PESD?

Torne-se uma referência de performance para toda a rede SD e conquiste prêmios exclusivos

2

3 Veja alguns depoimentos sobre o nosso Programa de Excelência

4 Como funcionam as avaliações?

Avaliação Quantitativa

Avaliação Qualitativa

Introdução

Por meio deste e-book você vai entender como funciona o nosso **Programa de Excelência**.

Informaremos sobre a estrutura, objetivos, benefícios, critérios de avaliação e premiação do nosso PESD.

Temos a certeza de que este material possibilitará uma melhor compreensão do PESD, reforçando a importância do processo de padronização contínua das unidades franqueadas, do fortalecimento da cultura empresarial do Grupo SD e, portanto, o impulsionamento da performance e dos resultados.

Quer saber como potencializar a performance e aumentar os resultados da sua unidade? Faça parte de uma iniciativa vencedora e ainda concorra a prêmios exclusivos SD!

Neste e-book você entenderá como funciona o nosso Programa de Excelência e como ele **é capaz de transformar todos os aspectos de sua unidade.**

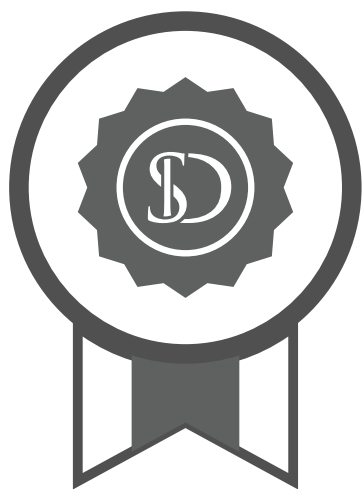
A partir da adequação a todos os padrões internos da SD, você aprenderá como melhorar a gestão de sua equipe, aperfeiçoar o atendimento, aumentar o seu faturamento e ainda ganhar prêmios incríveis.

Você também estará contribuindo para o fortalecimento da cultura empresarial do nosso grupo e para a manutenção da nossa liderança no mercado de sobancelhas.

**CRESCENDO
JUNTOS, IREMOS CADA
VEZ MAIS LONGE!**

1 O que é o PESD?

O **Programa de Excelência Sobancelhas Design (PESD)** foi criado em 2017 com o objetivo maior de garantir o reconhecimento e fortalecimento da marca, premiando os franqueados que mais se adequarem aos critérios de avaliação – qualitativos e quantitativos – da franqueadora.



Dessa forma, o Programa incentiva toda a nossa rede franqueada a buscar a máxima padronização operacional, proporcionando a excelência no atendimento às nossas clientes e impulsionando a geração de melhores resultados.



Conheça os demais objetivos do Programa:

- Fortalecer a cultura de metas, alta performance e resultados
- Reconhecer e premiar os melhores franqueados
- Garantir a sustentabilidade e expansão da rede
- Impulsionar os resultados por meio do foco em padronização



Veja também os principais benefícios do Programa:

- Maior integração entre franqueadora, masters e franqueados
- Identificar pontos de melhoria e necessidade de planos de ação
- Ampliar a visão sobre o negócio
- Melhorar a qualidade de gestão

- Melhor assimilação dos processos de trabalho
- Maior engajamento e motivação das equipes
- Impulsiona resultados por meio do foco em padronização

Além de sentir todo esse impacto positivo diretamente na sua unidade, os prêmios recebidos pelos melhores franqueados são uma alegria à parte! Quer saber quais são eles?

**VEJA NO PRÓXIMO
CAPÍTULO!**



Torne-se uma referência de **performance** para toda a rede SD e **conquiste** prêmios exclusivos



As unidades participantes do Programa concorrem a **prêmios semestrais e anuais**, mediante pontuação geral obtida na soma das **avaliações quantitativa e qualitativa**.

A cada seis meses, as **TOP 10 franquias** recebem **troféus personalizados**, sendo que as três primeiras do ranking ganham **500 kits de atendimento**, além da cobertura especial da entrega da premiação, incluindo a produção de um vídeo.



Ao final de cada ano, as **TOP 10** unidades que obtiverem as maiores pontuações na soma dos 2 (dois) semestres, serão contempladas, além dos troféus com uma carta assinada pelo nosso Presidente.

As **TOP 5** unidades de cada ano também receberão premiações superespeciais. Veja:

1º LUGAR

1.000 kits de atendimento



1 kit SD MAKE•UP*

Vídeo especial do Melhor do Ano

2º LUGAR

1.000 kits de atendimento



1 kit SD MAKE•UP*

3º LUGAR

1.000 kits de atendimento

4º LUGAR

500 kits de atendimento

5º LUGAR

500 kits de atendimento



*Kit SD MAKE•UP no valor de R\$ 2.500.

Inspire-se com
nosso pódio
de 2018



1º LUGAR

Franquia Barão Geraldo
Campinas/SP



2º LUGAR

Franquia Juvevê,
Curitiba-PR



3º LUGAR

Franquia São José
dos Campos/SP



Veja alguns depoimentos

Sobre o nosso

Programa de Excelência

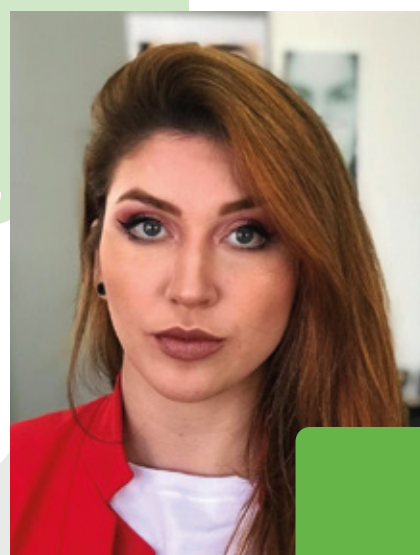


“Com a implantação do Programa de Excelência, ampliei minha visão como gestora, concentrando meus esforços em pontos cruciais para obter uma melhor performance que refletisse positivamente na fidelização de nossas clientes.”

**Daniele Formighieri, Franqueada
Juvevê, Curitiba-PR**

“O Programa de Excelência foi um divisor de águas na história da nossa unidade. Nos estimula a buscar a perfeição operacional, num processo de melhoria contínua, comprovando que o sucesso ocorre quando todos os setores da unidade estão em perfeita sintonia e, principalmente, fortalecendo nosso principal objetivo: a satisfação plena de nossas clientes.”

**Camila Schlickmann, Franqueada
São José dos Campos-SP.**





“O Programa de Excelência une, integra e mobiliza nossa rede em torno da busca contínua pela execução – com nível máximo de perfeição – de nossos processos de trabalho e padrões operacionais, potencializando resultados, contribuindo de forma decisiva para o encantamento e satisfação de nossas clientes, e consolidando nossa posição de destaque no setor de franquias.”

Andrielle Ramalho,
Coordenador do PESD

E aí, que tal garantir resultados incríveis e se destacar no PESD?

Veja como conseguir no próximo capítulo!

4 Como funcionam as avaliações

Cada tipo de avaliação tem um peso diferente no programa.

A quantitativa corresponde a 65% e a qualitativa a 35% da pontuação*.

Ambas são compostas por critérios aferidos periodicamente. Para atingir o placar máximo de cada avaliação, as franquias devem obedecer às regras e cumprir as metas de desempenho atribuídas para cada critério.

Eles funcionam como indicadores do nível de padronização das unidades e possuem pesos distintos nas avaliações.

*Os percentuais podem ser alterados pela franqueadora.

Avaliação quantitativa

É realizada mensal e semestralmente. Os critérios que a compõem são: **número de atendimentos, ticket médio, faturamento bruto, aproveitamento (combos, epilação e produtos), nota do checklist de Consultoria de Campo, nota de pesquisa NPS, DRE preenchida, contrato de franquia e adimplência.** Para cada um deles é atribuído um peso dentro da avaliação.

Além disso, eles também têm regras e metas. Estas, por sua vez, podem variar por grupo de unidades (unidades de rua abaixo de 200 mil habitantes, unidades de rua acima de 200 mil habitantes e unidades de shopping).

Veja em detalhes no quadro da página a seguir as regras válidas para o 2º Semestre de 2019:

| CRITÉRIO/ INDICADOR | REGRA | META | PESO NA AVALIAÇÃO |
|---|--|---|------------------------------|
| Nº Atendimentos | Pontuar na média do semestre e atingir a quantidade mínima de atendimentos da meta. | Varia de acordo com o grupo de unidade | 4 |
| Ticket Médio | Pontuar na média do semestre e atingir os valores mínimos da meta. | R\$ 85,00 para unidades de rua e R\$ 90,00 para shopping | 4 |
| Faturamento Bruto da Unidade | Pontuar na média do semestre e atingir os valores mínimos da meta. | Varia de acordo com o tipo de unidade | 4 |
| Aproveitamento - Epilação | Pontuar na média do semestre e atingir os percentuais mínimos da meta. | 70% (fixa) | 3 |
| Aproveitamento - Combos | Pontuar na média do semestre e atingir os percentuais mínimos da meta. | 25% (fixa) | 3 |
| Aproveitamento - Produtos | Pontuar na média do semestre e atingir os percentuais mínimos da meta. | 40% (fixa) | 3 |
| Nota do Checklist de Consultoria de Campo | Pontuar na média do semestre e atingir a nota mínima da meta. | Nota 7 | 2 |
| Nota de Pesquisa NPS | Pontuar na média do semestre, atingir a pontuação mínima e realizar o percentual mínimo de pesquisas definido na meta. | Nota mínima de 80 pontos, com no mínimo 30% de pesquisas realizadas | 3 |
| DRE Preenchida | Pontua se tiver enviado a DRE preenchida no semestre. | 100% preenchida no semestre em avaliação | 3 |
| Contrato de Franquia & Adimplência | Pontua se ambos estiverem em conformidade. | Contrato ok, pagamentos para franqueadora 100% em dia | 2 |

AFERIÇÃO MENSAL
 AFERIÇÃO SEMESTRAL

Avaliação qualitativa

A Avaliação Qualitativa é realizada **semestralmente** e divide-se em 4 (quatro) grupos: **Gestão de equipe, Marketing e Vendas, Operação da unidade e Engajamento**. Cada um deles é avaliado com pesos distintos, de forma específica e detalhada em forma de questões. A franquia pontua de acordo com o desempenho obtido no período.

| INDICADOR | PESO NA AVALIAÇÃO |
|---------------------|--------------------------|
| Gestão da Equipe | 3 |
| Marketing e Vendas | 3 |
| Operação da Unidade | 3 |
| Engajamento | 3 |

**CONHEÇA AGORA AS
QUESTÕES DE AVALIAÇÃO
QUALITATIVA QUE COMPÕEM
CADA GRUPO:**



Gestão de Equipe



- O gestor mantém a equipe da franquia adequadamente dimensionada?
- O gestor e a equipe participam dos treinamentos (presenciais e on-line) oferecidos pela franqueadora e pela master franqueada?
- O gestor realiza diariamente a RDO e acompanha o desempenho da equipe?
- A equipe tem conhecimento de sua meta e dos resultados parciais?
- O Quadro de Metas da unidade está devidamente preenchido e atualizado?
- O Clima organizacional da unidade é favorável?

Marketing e Vendas



- A franquia está devidamente ornamentada e de acordo com a Campanha Nacional vigente?
- Durante o semestre, o gestor concretizou uma média mensal de pelo menos 3 (três) parcerias comerciais?
- O gestor mantém o padrão visual arquitetônico da unidade atualizado?
- A franquia atingiu a meta mínima mensal para clientes de 1º atendimento?
- A equipe da unidade divulga o Aplicativo SD para as clientes?



Operação da Unidade



- A unidade possui estoque de kits de atendimento suficiente para 100% das clientes do mês?
- A unidade mantém estoque de produtos suficiente para atingir o aproveitamento padrão?
- A franquia atingiu a meta mínima diária para a quantidade total de serviços de sobrancelhas?
- A unidade utiliza corretamente os sistemas Avant e Vixen?
- O tablet para a realização da Pesquisa NPS está disponível e funcionando?

Engajamento



- O gestor está presente durante as visitas realizadas pelo consultor da master?
- O gestor participa de convenções e reciclagens promovidas pela franqueadora?
- O gestor participa da RSD mensal realizada pela master?
- O gestor responde em até 24h os e-mails enviados pela franqueadora e/ou master franqueado?
- O gestor responde prontamente às demandas e/ou reclamações de clientes (Ouvidoria, SAC, Reclame Aqui, Redes Sociais, Fale Conosco)?

Entendeu tudo?
Então, participe!

**Adeque a sua unidade e
esteja sempre preparado
para as avaliações e
premiações!**

**Seja você também um
exemplo para toda a
rede SD!**

PE
20
19 **SD**

Programa de Excelência
Sobrancelhas Design

21



GRUPO SD

AUMENTE OS
RESULTADOS
DE SUA UNIDADE
COM PESD