

**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.**

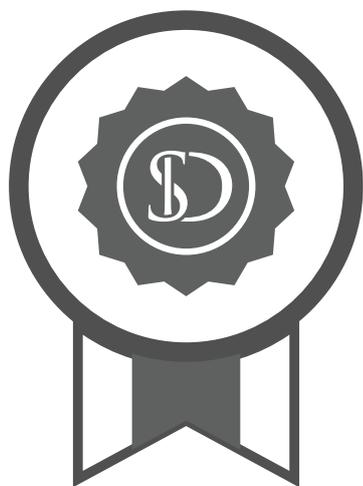
A partir da adequação a todos os padrões internos da SD, você aprenderá como melhorar a gestão de sua equipe, aperfeiçoar o atendimento, aumentar o seu faturamento e ainda ganhar prêmios incríveis.

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

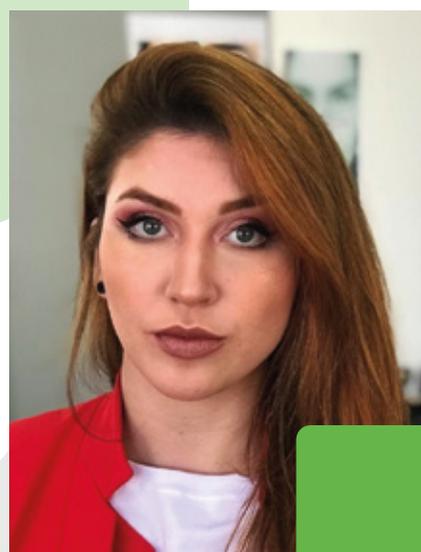


“Com a implantação do Programa de Excelência, ampliei minha visão como gestora, concentrando meus esforços em pontos cruciais para obter uma melhor performance que refletisse positivamente na fidelização de nossas clientes.”

**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:**

<b>CRITÉRIO/ INDICADOR</b>	<b>REGRA</b>	<b>META</b>	<b>PESO NA AVALIAÇÃO</b>
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.

<b>INDICADOR</b>	<b>PESO NA AVALIAÇÃO</b>
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**