



**APRENDA COMO A CAPACITAÇÃO DE EQUIPE
PODE ALAVANCAR A SUA FRANQUIA**

SEBRAE

Introdução	3
O que é capacitação de equipes?.....	4
Qual é a sua importância?	6
Como capacitar a sua equipe?	11
Conclusão.....	15
Sobre o SEBRAE PE	16

Introdução

Iniciar uma empresa do zero, definitivamente, não envolve um processo simples. Decidir o nicho de atuação e as soluções a serem comercializadas, elaborar todo o planejamento estratégico e supervisionar a operação — além, é claro, de orientar as práticas inerentes ao dia a dia corporativo — pode ser bastante complexo.

Inclusive, essa é uma das razões pelas quais muitas pessoas que desejam empreender veem as franquias como alternativas incríveis. Na verdade, esse modelo de negócio, de fato, pode ser altamente vantajoso, já que estamos falando de **empresas que se consolidaram no mercado, “passando” pelo período de teste com sucesso, e se revelaram rentáveis.**

Um dos pontos positivos (e que representa uma das bases estruturais do sistema de franchising) é o programa de treinamento, por meio do qual o conhecimento e o know-how da marca são repassados aos franqueados pelos franqueadores. No entanto, engana-se quem acredita que, ao investir em uma franquia, o sucesso é garantido.

O fato é que os franqueados são ensinados porque devem atuar como multiplicadores desse conhecimento para o seu próprio time de colaboradores, que, como em qualquer outro formato de empreendimento, precisa ser continuamente qualificado e desenvolvido. Em resumo, se você deseja alavancar a sua unidade e ser bem-sucedido na sua trajetória no universo do empreendedorismo, **é fundamental investir na capacitação de equipes.**

Neste e-book, vamos detalhar melhor esse conceito, explicar a sua importância e elencar as melhores dicas nesse sentido. Continue a leitura!

O que é capacitação de equipes?

A capacitação de equipes — ou simplesmente “capacitação de talentos” — é, em termos simples, uma preparação oferecida aos colaboradores que integram o quadro de pessoal da empresa e que é conduzida sob a sua total responsabilidade. Ou seja, **esse conceito gira em torno da maneira como as organizações treinam os profissionais para a execução das suas atribuições**, de modo que eles demandem o mínimo auxílio possível na rotina de trabalho.

Afinal, não é novidade que os colaboradores são como as “engrenagens” que fazem toda a companhia se manter em funcionamento e, inclusive, representam o ativo mais valioso para as marcas de modo geral.

Além disso, o nível de satisfação desse público interno gera reflexos diretos sobre os resultados que são entregues à organização. Logo, vale a pena ressaltar que um dos aspectos que mais contribuem para o cenário oposto, de insatisfação profissional, é a sensação de estagnação.

Na realidade, mais do que desmotivar os integrantes da sua equipe, a falta de contato com novas informações gera prejuízos à própria empresa, que, em meio a um mercado altamente concorrido como o atual, vai perdendo espaço e vantagem competitiva.



A DISTINÇÃO ENTRE CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL E QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL

Ainda em complementação à definição, quando se fala em capacitação profissional, não é incomum que haja certa confusão com a qualificação profissional. Nesse contexto, é fundamental que você entenda que, embora os termos sejam parecidos, não são sinônimos.

A capacitação dos talentos envolve um conjunto de práticas adotadas por uma empresa para preparar os profissionais que integram o seu quadro de colaboradores para o desempenho autônomo e eficiente das suas atividades. Normalmente, o setor de Recursos Humanos (RH) é o encarregado dessa responsabilidade, organizando, por exemplo, cursos, palestras etc., capacitando-os também para as demandas novas do mercado.

Já a qualificação profissional é uma iniciativa que, geralmente, parte do próprio trabalhador com o objetivo de aprimorar as suas habilidades para incrementar o seu currículo e alcançar a formação que o mercado de trabalho vem exigindo para o preenchimento de determinadas posições.

Ou seja, a capacitação de equipes incentiva o crescimento contínuo, desenvolvendo aspectos comportamentais, emocionais e técnicos, enquanto a qualificação oferece os conhecimentos, a base.

Sendo assim, é possível até dizer que a qualificação e a capacitação andam lado a lado. Afinal, da mesma maneira que as empresas devem investir no desenvolvimento dos talentos, tornando-os capacitados para o exercício das suas funções, os profissionais também precisam investir no próprio aprendizado, aperfeiçoando-se.

Qual é a sua importância?

Na prática, a educação corporativa — oferecida por meio da capacitação de talentos — não somente aprimora as habilidades exigidas no dia a dia organizacional e aumenta a capacidade intelectual dos profissionais, mas também conscientiza os colaboradores dos objetivos e dos princípios da marca e os torna aptos para o cumprimento das normas definidas pela franqueadora.

No entanto, as vantagens que revelam a sua tamanha importância vão além do benefício óbvio de ter um time de alta performance. Veja mais a seguir!





CRESCIMENTO DA PRODUTIVIDADE

De forma geral, a capacitação de equipes pode proporcionar diversas melhorias nos níveis de produtividade de uma unidade. Afinal, por meio dela, os talentos adquirem habilidades teóricas e técnicas essenciais para o desempenho das suas atribuições, e, naturalmente, trabalhadores mais bem preparados entregam resultados melhores.

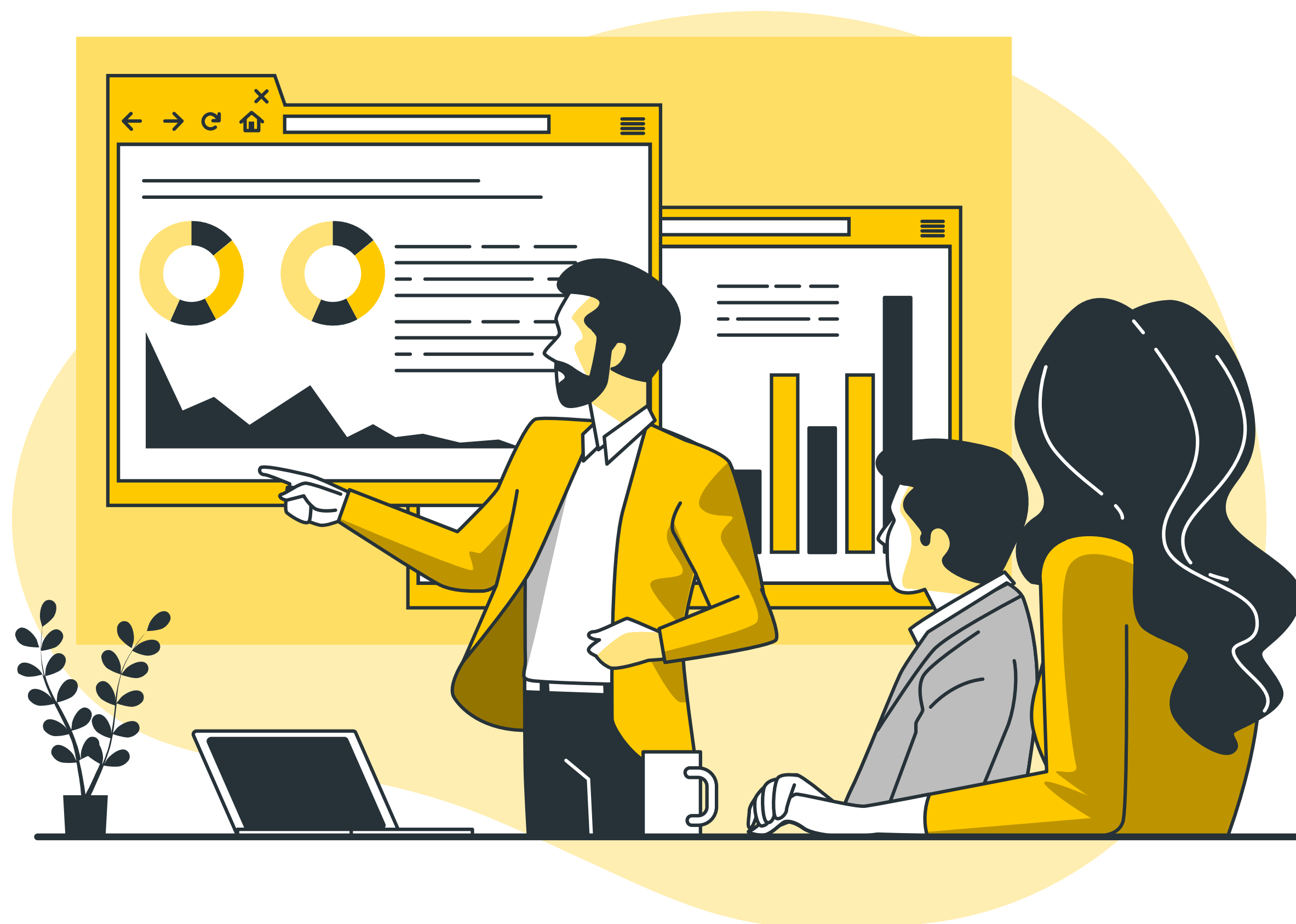
Além disso, a priorização da capacitação de equipes, como vimos, está diretamente associada ao senso de valorização desses colaboradores, que passam a se sentir reconhecidos pelo negócio. Desse modo, a tendência é de que haja um aumento significativo do desempenho geral do time.

CONSTRUÇÃO DE UM DIFERENCIAL COMPETITIVO NO MERCADO

Como dito, o sistema de franchising, embora seja bastante vantajoso e, por carregar o nome de uma marca já consolidada no mercado, tenha um potencial de retorno mais previsível, não é garantia de sucesso. Os franqueados, da mesma forma que os demais empreendedores, enfrentam o desafio de atuar em um mercado altamente concorrido, e, portanto, traçar estratégias para se destacar em meio à concorrência é essencial.

No tópico anterior, vimos que alguns dos efeitos da capacitação são refletidos nos níveis de competência e habilidades e na produtividade. Isso, por sua vez, protege a sua unidade da perda do padrão de qualidade — principalmente na entrega do serviço ou do produto da franqueadora ao público — e, simultaneamente, mantém o time atualizado em relação a todas as novidades do nicho.

Com isso, você passa a ter um negócio que se mantém um passo à frente da concorrência no que diz respeito à gestão, aumentando as suas chances de ter sucesso na manutenção da marca como uma referência no mercado, preservando a excelência.



AUMENTO DA RETENÇÃO DE BONS PROFISSIONAIS

Quando a gestão tem a preocupação de desenvolver as competências e as habilidades dos colaboradores por meio da capacitação de equipes, a rede passa a ser percebida não apenas como um ambiente de trabalho pelos talentos, mas, sim, como um local de desenvolvimento e de aprendizagem. Ambos os aspectos são extremamente valorizados pelas novas gerações, que buscam continuamente a alavancagem da carreira.

Nesse contexto, o aumento da retenção dos trabalhadores mais leais e dedicados é também uma consequência dessa iniciativa.

DIMINUIÇÃO DOS GASTOS

A partir do momento em que a sua franquia consegue reter talentos — e, como vimos, mantê-los também altamente motivados —, determinados problemas que normalmente impactam o orçamento empresarial, como o absenteísmo e o turnover (taxas altas de rotatividade de trabalhadores), diminuem significativamente.

Afinal, quando os talentos sentem que estão se desenvolvendo como profissionais, esses índices negativos dão lugar a resultados muito mais satisfatórios, que são consequências de um time engajado, unido e disposto a contribuir com novas ideias.



FORTALECIMENTO DA CULTURA ORGANIZACIONAL

As medidas de capacitação de equipes adotadas pela unidade tendem a incentivar a criação de uma cultura mais direcionada ao bem-estar (e, claro, ao desenvolvimento) dos talentos que integram o seu quadro de pessoal.

Na prática, a educação corporativa é uma excelente aliada para a fixação dos ideais da marca franqueadora nos trabalhadores, o que assegura que as práticas da rotina de trabalho estarão sempre alinhadas aos costumes, às crenças, aos hábitos e aos valores que precisam ser transmitidos ao público.

Como capacitar a sua equipe?

Agora que já esclarecemos o quão fundamental é a capacitação de equipes e quais são as principais vantagens de investir em iniciativas que visem a desenvolver os talentos que integram o quadro de pessoal da empresa, vamos listar uma espécie de passo a passo que o ajudará a colocar essas medidas em prática.

IDENTIFIQUE AS NECESSIDADES DO SEU NEGÓCIO

Antes de implementar qualquer ação voltada à capacitação profissional, é indispensável que você consiga identificar quais são as necessidades atuais da sua unidade no que tange à performance dos profissionais e, é claro, aos objetivos que foram previamente definidos.



ELABORE UM PLANEJAMENTO VOLTADO À CAPACITAÇÃO DE EQUIPES

A partir das necessidades que foram levantadas, o passo seguinte consiste em traçar um planejamento no qual o foco das medidas implementadas será descrito, bem como outras informações importantes, a exemplo de:

- quais serão as fases que comporão o processo de capacitação dos talentos;
- quem serão os colaboradores que participarão;
- qual é o orçamento disponível atualmente para investir na educação corporativa;
- qual será o cronograma a ser observado.

AVALIE OS PONTOS FRACOS DO TIME

Nesse caso, lembre-se de que não se trata de apontar as falhas simplesmente por apontar. Quando o assunto envolve a capacitação de equipes, é necessário que a empresa conheça a fundo as limitações do time como um todo, bem como os pontos fracos dos profissionais que o integram, já que, a partir disso, se torna possível direcionar as iniciativas com um nível de assertividade maior.

MANTENHA TODO O PROCESSO SOB CONTROLE

Em hipótese alguma, tome decisões aleatoriamente. O planejamento é uma etapa fundamental de todo processo, o que inclui a capacitação profissional. Portanto, antes de tudo, verifique quais são as demandas prioritárias, estude qual metodologia será aplicada, defina quem serão os instrutores e quais serão os pontos que terão mais destaque, sempre visando ao máximo desenvolvimento dos talentos.



DEFINA O FORMATO DA CAPACITAÇÃO

Complementando o tópico anterior, também é indispensável que você avalie o formato de capacitação de equipes que faz mais sentido para os profissionais que integram o seu quadro de pessoal, considerando não apenas o quanto a unidade pode investir nessa iniciativa no momento, mas também quais são as necessidades.

É possível optar, por exemplo, por capacitações mistas, a distância ou presenciais — que não necessariamente precisam ser conduzidas na unidade.

AVALIE OS RESULTADOS

Você concorda que não faz sentido empregar tempo, pessoal e, inclusive, recursos financeiros na implementação de uma ação se, posteriormente, os resultados alcançados não forem mensurados? Avaliá-los é parte essencial do processo, já que se torna possível comparar todos os esforços envolvidos na iniciativa com o retorno obtido.

No entanto, é necessário que você tenha em mente que nem sempre os resultados poderão ser avaliados por uma medida de valor exata. Em alguns casos, os ganhos serão percebidos no dia a dia, com o aumento da lucratividade, a melhora dos relacionamentos interpessoais, a elevação dos níveis de produtividade do time, o aumento da motivação etc.

DÊ FEEDBACKS

Durante o processo de capacitação de equipes, não negligencie jamais a relevância dos feedbacks, já que, por meio deles, os talentos poderão visualizar melhor quais têm sido os seus acertos e quais pontos eles estão deixando passar. Portanto, converse regularmente com os colaboradores sobre o rendimento deles durante as iniciativas de educação corporativa.





Conclusão

Como vimos, mesmo no sistema de franchising, os empreendedores à frente das unidades enfrentam alguns desafios que fazem parte do universo empresarial, como a alta concorrência do mercado atual. Nesse ínterim, para se destacarem diante do público-alvo, as franquias, como qualquer outro empreendimento, precisam perseguir constantemente a excelência na sua performance.

Sendo assim, é indispensável contar com bons talentos — haja vista que o capital humano é o mais valioso para qualquer negócio. Para isso, cada vez mais a capacitação de equipes tem se tornado uma prioridade com o propósito de desenvolver os trabalhadores, munindo-os de conhecimentos práticos e teóricos para a boa execução das suas atribuições.



O Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae) é uma entidade privada desenvolvida com o intuito de **auxiliar os empreendedores na gestão e no crescimento dos negócios**. Temos unidades em todo o território nacional e ampla experiência de mercado.

Buscamos construir oportunidades em conjunto, oferecendo capacitações, oficinas, consultorias e diversos serviços para auxiliar empresários a alcançarem prosperidade nos negócios. Atuamos nas frentes de **fortalecimento do empreendedorismo e no estímulo à formalização dos negócios**, buscando a criação de soluções criativas junto aos empresários.