

7 Perguntas que todo Líder deveria fazer a sua **EQUIPE**



Treinar é Fazer Melhor!
Desenvolver é Ser Melhor!
Prof. Amauri Crozariolli

www.amauri.net

7 perguntas que todo líder deveria fazer à sua equipe

(ADAPTADO DE UM ARTIGO DO BLOG GAZIN ATACADO • 29/02/16)

Você já sabe da importância que as perguntas têm no processo de vendas, certo? Mas perguntar também é fundamental na gestão de sua loja.

Assim como os vendedores precisam investigar as necessidades de seus clientes, você, líder de vendas, precisa entender as opiniões, ideias e demandas de sua equipe. E, para isso, nada melhor do que fazer algumas perguntas para saber o que eles pensam.

Ao questionar seus funcionários, você estará dando abertura para eles participarem da gestão e terá uma visão mais ampla sobre sua empresa e as pessoas que fazem parte dela. Você pode, ainda, identificar os problemas que não conhecia e criar oportunidades para fazer seu negócio funcionar ainda melhor.

Sabendo disso, apresentamos, a seguir, as sete perguntas que todo líder deveria fazer à sua equipe para entender seus funcionários e encontrar as melhores maneiras de fazer sua empresa crescer.

Saiba quais são e comece a incluí-las em sua rotina de conversa com os colaboradores. Isso fará bem para o ambiente corporativo, para o crescimento de seus profissionais e inclusive para suas vendas!

Vamos as perguntas:

1) Quais são seus objetivos pessoais?

Se você entender os objetivos pessoais dos colaboradores da sua empresa e souber conectá-los às metas que eles têm na loja, terá uma equipe altamente motivada. Por exemplo: se o sonho de seu vendedor é fazer uma viagem internacional, você pode oferecer um bônus para ajudá-lo a realizar esse sonho caso ele consiga duplicar a meta de venda do mês.

E aí, você sabe qual é a principal motivação de seus funcionários?

Pergunta complementar: como trabalhar aqui pode ajudar você a alcançar esse sonho?

Essa pergunta vai ajudá-los a entender essa relação e a até sugerir formas de alinhar os objetivos deles com os da loja.

2) Como posso servi-lo melhor?

Nunca esqueça que ajudar seu time a trabalhar de forma cada vez melhor é o seu papel como líder. Fazer esse tipo de pergunta vai mostrar ao time que você está dedicado a cumprir essa missão. Além disso, vai ajudá-lo a entender demandas específicas de cada um dos profissionais que você lidera.

Pergunta complementar: que impacto isso teria para você e para o time?

Assim, você vai entender como pode ajudar melhor seus funcionários e de que forma isso impactaria no dia a dia de trabalho deles, podendo ajustar processos já existentes ou criar novos.

3) Qual é o principal obstáculo que impede você de alcançar seus objetivos pessoais?

Essa é uma maneira de efetivamente ajudar seus funcionários. Pode ser que eles estejam com um problema e não consigam encontrar uma solução. Ao compartilhar essa dificuldade com você, ele poderá ter uma visão diferente do cenário e você pode ajudá-lo a resolver a questão. Pode ser que um conselho seu seja o suficiente para que ele elimine o tal obstáculo. Isso irá contribuir para o relacionamento entre vocês e, conseqüentemente, melhorará o desempenho do profissional.

Pergunta complementar: como a superação desse obstáculo irá ajudar você?

Esse questionamento faz com que o funcionário visualize o futuro com o possível alcance do seu objetivo, dando-lhe ainda mais motivação para trabalhar na sua empresa.

4) Quem são as pessoas na empresa que você mais admira?

Uma empresa é muito mais que um organograma com determinados cargos e funções, ela é, na verdade, formada por uma rede de relacionamentos internos. Você, como líder, precisa entender quem são os influenciadores e as pessoas com maior credibilidade dentro desse cenário. Fazendo essa pergunta ao time, você vai identificar quem são os profissionais em destaque na empresa.

Pergunta complementar: por quê?

É preciso entender os motivos que fazem essas pessoas serem admiradas pelos outros profissionais da empresa. Assim, você conseguirá identificar as ações e comportamentos que seu time almeja alcançar e ajudá-los nesse sentido.

5) O que há de errado na empresa? Quais são suas dificuldades no dia a dia?

Ao pedir a opinião dos funcionários sobre o que poderia ser melhorado na loja, você conseguirá uma variedade de pontos de vista e entenderá os desafios deles no trabalho. Talvez você identifique que determinado profissional deveria estar em outra área ou que precisa trocar o software de vendas, por exemplo.

Pergunta complementar: como podemos melhorar isso?

Além de dar espaço para que eles possam dizer o que há de errado, é preciso também dar liberdade para que os profissionais deem ideias de melhoria. O problema e a solução podem vir desse debate.

6) O que você mais gosta no seu trabalho?

Essa pergunta vai ajudar você a entender quais são as questões que seus funcionários mais valorizam no trabalho e, assim, poderá investir em ações parecidas para motivá-los ainda mais. Por exemplo: pode ser que o que seus vendedores mais gostam no trabalho seja a flexibilidade de horário, ou a gratificação por meio de bônus. Ciente disso, você saberá que deve manter a flexibilidade e usar os bônus como forma de incentivá-los a vender mais.

Pergunta complementar: o que você já alcançou e o que espera alcançar aqui na loja?

Isso vai mostrar a evolução dos seus profissionais e também apontar as ambições deles em relação ao trabalho.

7) Como podemos atender melhor nossos clientes?

Seus funcionários, que estão diretamente atendendo seus clientes, são as pessoas que mais conhecem o seu público. Portanto, nada mais natural do que pedir a opinião deles sobre o que poderia ser feito para melhorar o atendimento. Além de conseguir várias ideias, seu time sentirá que o conhecimento dele é valorizado.

Pergunta complementar: de que forma podemos melhorar os resultados da loja?

Entenda que seus funcionários podem ter excelentes ideias para melhorar as vendas e diminuir os custos. Conversar com eles para conhecer essas ideias faz parte do caminho do sucesso.

Reflexões finais:

Se você não perguntar, nunca vai entender o que está errado e o que pode ser melhorado. Faça essas perguntas ao seu time regularmente. Essa é uma maneira de os profissionais desabafarem e darem suas opiniões – o que contribui para que se sintam mais valorizados e mais motivados a trabalhar para você.

DICA: Ao realizar esses questionamentos, deixe claro que nem sempre você poderá resolver todas as reclamações e nem atender a todas as sugestões, mas que fará o possível para tornar o ambiente mais agradável, os processos mais eficientes e o trabalho mais gratificante para os profissionais.