

**Guião Escola de Perecíveis “Focus Group”**  
**Duração aproximada 1h30**

Área de Pesquisa	Desenvolvimento	Tempo
<p><b>Introdução</b></p> <p>Explicação de como funciona “Focus Group”  <i>Livre opinião individual, confidencialidade das informações prestadas, etc.</i></p> <p><b>Aquecimento e Moderador</b>  Breve apresentação dos participantes e da moderadora</p> <p><b>Entrada no tema</b></p>	<p>Apresentarem-se e agradecer a disponibilidade para participarem neste estudo.</p> <p><i>Para vós este tipo de reuniões é provavelmente uma novidade mas nós na empresa fazemo-los muitas vezes mas com os nossos clientes, sendo de facto inovador neste moldes ou seja com colaboradores</i></p> <p><i>Com os clientes queremos saber as suas opiniões e podermos assim melhorar a nossa oferta, o nosso serviço, enfim conhecer as suas preferências para ir ao encontro das suas expectativas.</i></p> <p><i>Convosco o que queremos saber é o que pensam e sentem sobre um assunto muito específico a vossa formação nomeadamente no âmbito da Escola de Perecíveis.</i></p> <p><i>Como vamos funcionar? Da forma mais natural possível: vamos passar aqui uns largos minutos a trocar opiniões e experiências. Cada um expressa de uma forma livre a sua perspetiva individual, não há respostas certas ou erradas, cada um tem a sua opinião e maneira de ver as coisas.</i></p>	5mn
	<p><i>Aquilo que aqui for dito é confidencial, iremos tratar a informação que daqui sai de forma agregada e não individualmente. Sintam-se por isso livres de exprimirem as vossas posições e opiniões sem qualquer tipo de constrangimentos.</i></p> <p><i>Vamos no entanto <u>pedir autorização</u> para gravar esta reunião pela simples razão de que não vamos conseguir reter na memória toda a informação que aqui vai ser produzida. Queríamos no entanto pedir-vos que tentem não falar ao mesmo tempo e que não troquem impressões uns com os outros enquanto um de vocês fala para posteriormente se entender o que está na gravação.</i></p>	15mn
	<p><i>Combinado? Alguma questão que queiram colocar?</i></p> <p><i>Propomos que iniciemos por nos apresentar. O meu nome é... ..trabalho na SONAE há---anos</i></p>	10mn
	<p><i>Falem-nos agora um pouco de vós, onde trabalham, há quanto tempo, o que faziam antes, como é o vosso dia-a-dia</i></p>	20mn
	<p><i>Quais as maiores dificuldades que sentem nos vossos dias de trabalho?</i></p>	

Formação	<p><i>(explorar os aspetos que tenham mais relação com tópicos da Formação)</i>  <i>Falemos então do nosso tema de hoje que é a formação</i></p> <p><i>Para além da Escola de perecíveis têm tido outras ações de formação no decurso da vossa vida profissional? Sim Não</i></p>	
Perceção geral da EP	<p><i>Em que é a escola de perecíveis é diferente? Ou é mais uma formação como as outras?</i></p>	15mn
Valorização da Formação em termos genéricos	<p><i>Imaginem que estão a falar com um vosso amigo e a contar-lhes o que foi a vossa experiência na escola de perecíveis como relatariam a experiência da formação na escola de perecíveis?</i></p> <p><i>O que contariam? O que vos ensinaram? Que temas abordaram. Falem-me um pouco de como funciona a EP,</i></p>	15mn
Impacto nas funções	<p>Se não for referido espontaneamente percorrer as várias áreas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Conhecimento do produto</b>  (conhecimento do conceito de gama; apresentação da estrutura mercadológica e respetivas categorias; conhecimento das marcas e critérios; identificação dos produtos disponíveis na gama; identificação dos artigos mais vendidos em cada unidade)</li> <li>• <b>“Merchandising”</b>  (caracterização do conceito de “merchandising”; caracterização do “macro-layout” à insígnia; apresentação do “merchandising” da exposição ao solo – regras macro e “micro- layout”; maturação e fracionamento; rastreabilidade; triagens)</li> <li>• <b>Conhecimento do Modelo de Atendimento (REPA)</b>  (apresentação do modelo REPA:  Fase de <b>relacionamento</b> e competências críticas – imagem, autoconfiança, simpatia e linguagem positiva; criação de um ambiente facilitador; táticas de vendas  Fase de <b>exploração</b> – questões para identificar necessidades dos clientes; organização, atitude proactiva, linguagem positiva, empatia e táticas de venda  Fase de <b>proposta</b>: vantagens e benefícios; controlo emocional na gestão de reclamação e objeção, coragem; potenciar vendas cruzadas, integradas e complementares; argumentação criação de um ambiente facilitador; táticas de vendas  Fase de <b>acordo</b>: identificação de sinais de compra; consolidar/fidelizar; cativar o cliente deixando recordação no cliente; atendimento de excelência</li> <li>• <b>Boas práticas de Segurança Alimentar</b>  (sensibilização para a importância das boas praticas (rastreabilidade dos produtos, apresentação e organização da secção, triagem dos artigos, higiene da secção) de segurança alimentar; toxinfecções alimentares; limpeza e desinfeção da área de trabalho e equipamentos)</li> <li>• <b>Boas práticas de Higiene e segurança no trabalho</b>  Utilização dos EPI’s (equipamentos de proteção individual); limpeza, e desinfeção da área de trabalho e equipamentos.</li> </ul>	15mn

<p>Satisfação do Cliente</p> <p>Expectativas e Sugestões</p>	<p><i>Que aspetos destacariam?</i></p> <p><i>Quais os temas e sessões de que gostaram mais? Porquê?</i></p> <p><i>Contem-nos algo da vossa formação que tenham gostado especialmente e que se lembrem? E o contrário o que não gostaram especialmente?</i></p> <p><i>Acharam a formação muito exigente? Difícil? Acessível? Que aspetos em concreto?</i></p> <p><i>Os temas são adequados?</i> <i>Os meios são os necessários?</i></p> <p><i>O que para vocês foi mais útil? E menos? O que tem mais aplicabilidade no vosso quotidiano de trabalho? E menos?</i></p> <p><i>Quais os temas e sessões de que mais gostaram? Porquê?</i></p> <p><i>O que vos pareceu menos interessante, e menos útil para a vossa vida profissional? Porquê?</i></p> <p><i>Digam-me agora em que medida a formação que vos é dada na Escola de Percíveis ...</i></p> <p><i>Mudou a forma <u>como vêm</u> o vosso trabalho? Em quê? Porquê?</i></p> <p><i>E mudou de alguma forma a maneira como desempenham as vossas funções? Em que aspetos?</i></p> <p><i>O que mudou em concreto?</i></p> <p><b>(Se não surgir nada em espontâneo, dirigir para: melhoria procedimentos, maior conhecimento técnico (consoante área) Maior motivação, maior valorização pessoal e profissional Melhor capacidade serviço e aconselhamento ao cliente: Contribuição para potenciar as vendas)</b></p> <p><i>E para o cliente, em que aspetos esta formação contribui para a sua satisfação? Sentem que é uma mais-valia para o cliente? Porquê?</i></p> <p><i>Falem-me agora das vossas expectativas em relação á escola de percíveis? Foram Cumpridas? Não foram?</i></p> <p><i>Para terminar: O que poderia ser melhorado?</i> <i>Explorar: assuntos e tópicos a introduzir temas</i> <i>Organização da Formação (teóricas, práticas)</i> <i>Meios disponíveis: em sala, no laboratório, etc.</i></p> <p><b>Agradecer a participação e terminar</b></p>	
--------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--