

Quiver

A importância
do **feedback** para equipes
(e como fazê-lo corretamente)



Introdução

Uma rotina de feedbacks constante dentro de toda e qualquer empresa, incluindo as corretoras de seguros, é uma ferramenta de avaliação de performance fundamental para atrair talentos e manter sua equipe de corretores motivada.

Introdução

Quando o feedback é feito da maneira correta, tanto o líder quanto o corretor são engajados e criam conexões diretas que contribuem com o aumento dos índices e performance da corretora.

A seguir, você confere a importância do feedback em corretoras de seguros e as melhores práticas para fazê-lo corretamente.

Boa leitura!

Lider x Chefe

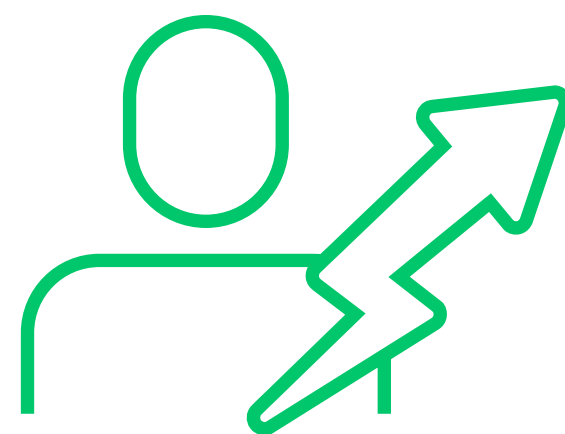
O primeiro passo para a realização de um bom feedback é compreender o seu papel de gestor dentro da corretora.

Você tem mais perfil de líder ou de chefe?

E se você acha que ambos são a mesma coisa, melhor pensar novamente.

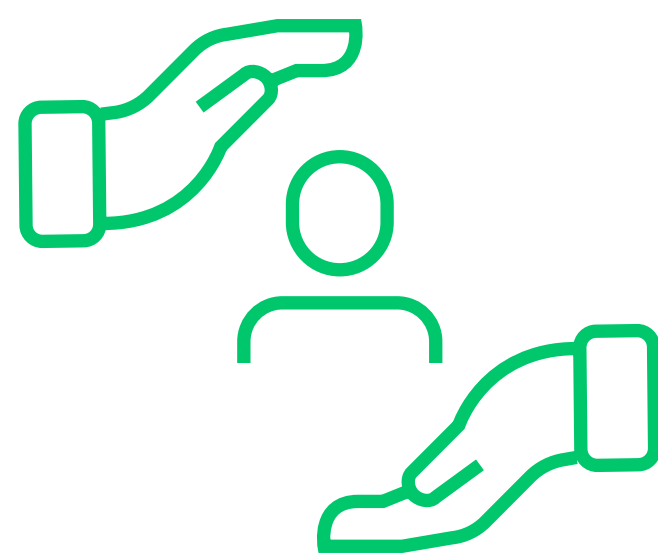


É preciso que você compreenda seu papel e como lida com o 'poder' em suas mãos.



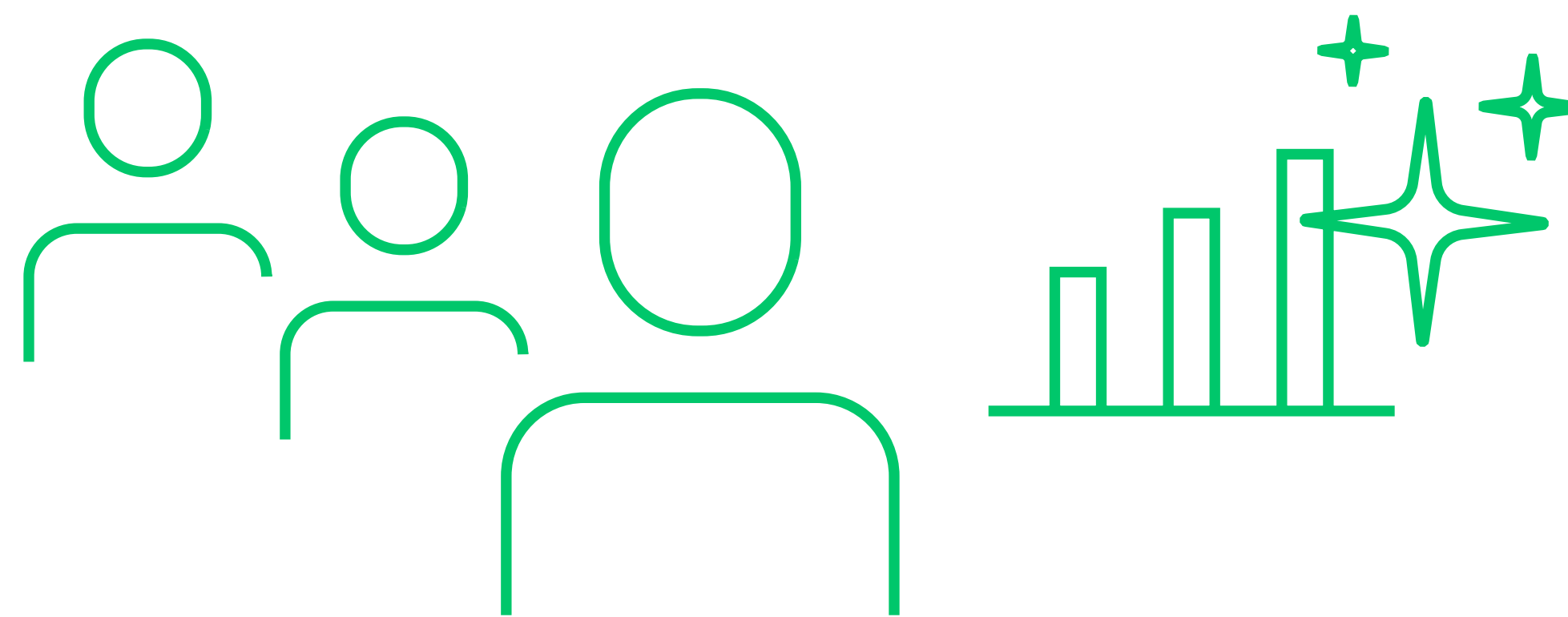
Enquanto um chefe tem um perfil que demonstra maior autoridade, onde o respeito se dá pelo 'medo' que impõe aos seus colaboradores, **o líder tem perfil mais democrático, conquistando respeito e admiração com o modo que inspira sua equipe.**

Outra característica comum dos chefes é a constante necessidade de cobrança, de ser ouvido a qualquer custo e ter sempre a palavra final sobre qualquer assunto para demonstrar o poder.



Já o líder é completamente o oposto: ele dá voz ao time, participando e coordenando todos os processos de modo a estimular que os problemas sejam resolvidos em equipe.

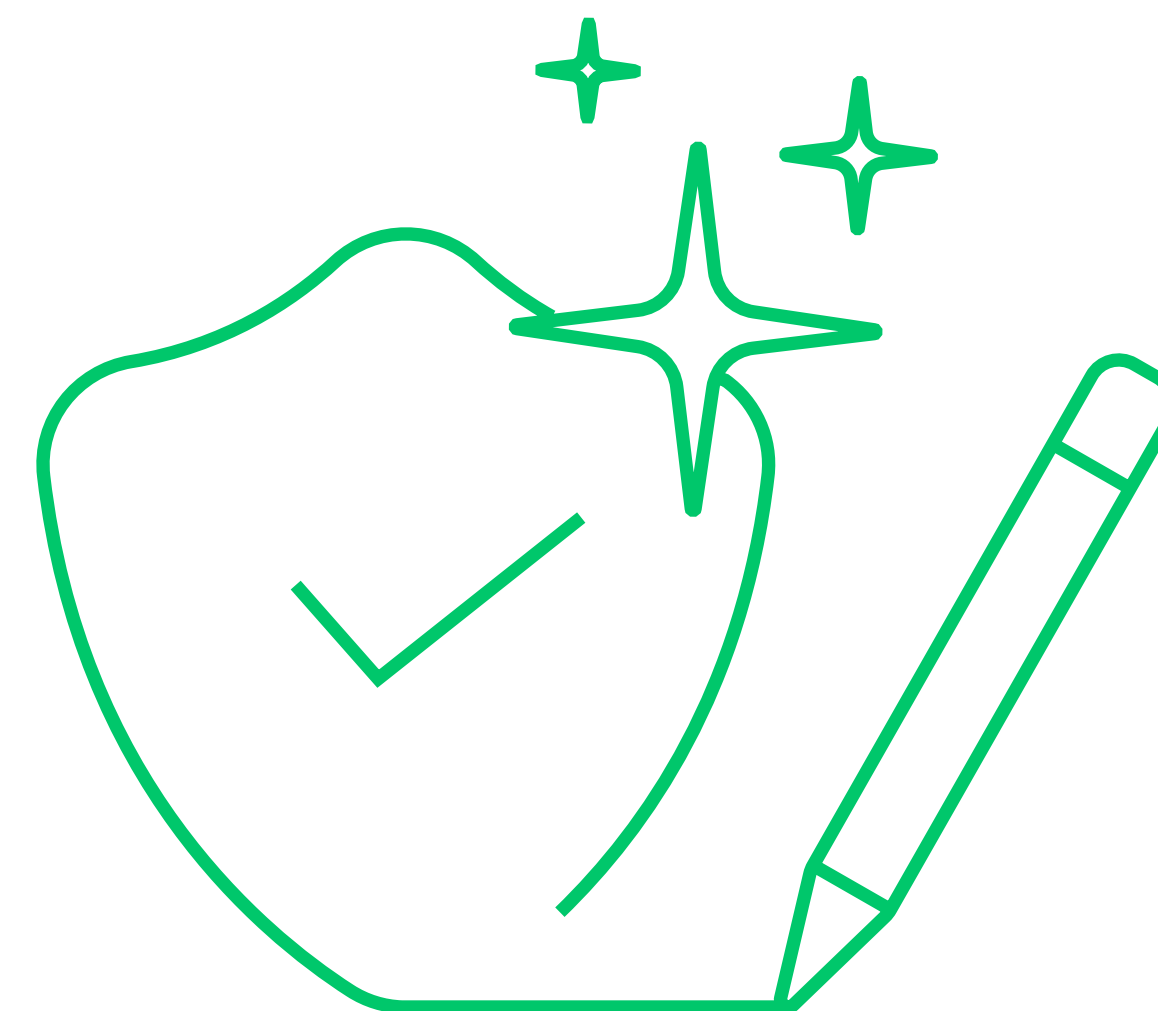
Um chefe geralmente toma para si os créditos de bons resultados, **um líder compartilha as conquistas com todos e valoriza o potencial de cada um da sua equipe.**



Como você pode ter notado, as diferenças entre um chefe e um líder são percebidas rapidamente dentro das empresas.

Com isso, os resultados de equipes comandadas por chefes ou líderes, também.

**Em resumo,
seja o líder incentivador
que a sua equipe precisa!**

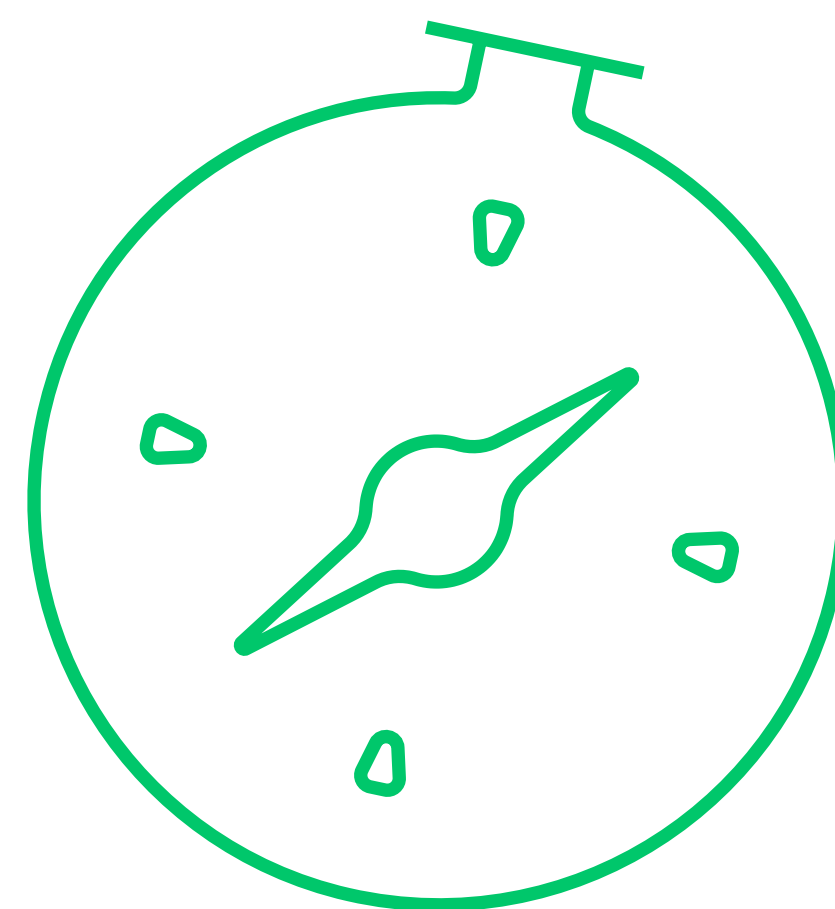


Perfil de Liderança

A principal função de um líder é ter um **papel de inspiração positiva** para cada pessoa que faz parte da equipe.

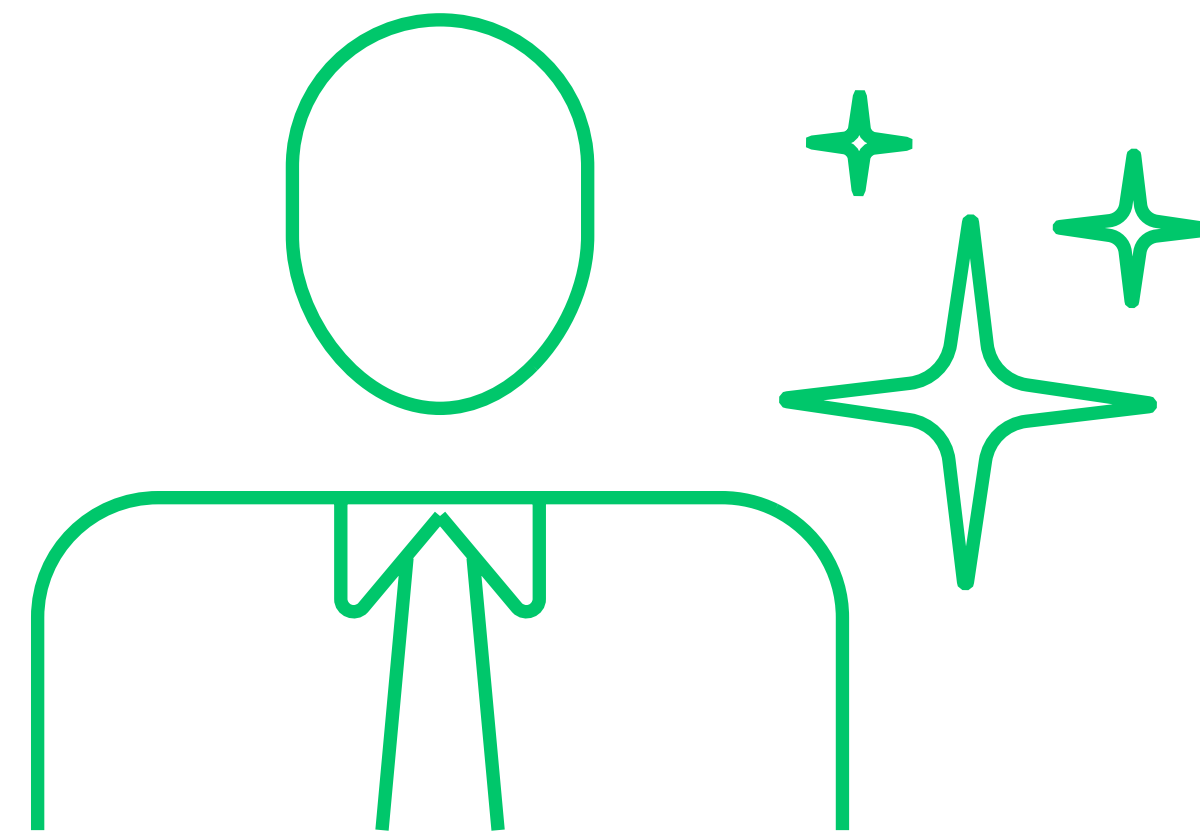


Com isso, **o líder abandona a postura de autoridade, dando lugar à postura de um orientador** que está sempre ao lado de sua equipe, dividindo as responsabilidades e construindo relacionamentos com base em confiança.



Sua principal arma de motivação é, e sempre será, o incentivo em prol do cumprimento de objetivos e bem-estar de todos.

Qualidades
que formam
um bom líder:



Confiança



Responsabilidade



Empatia



Empoderamento



Integridade

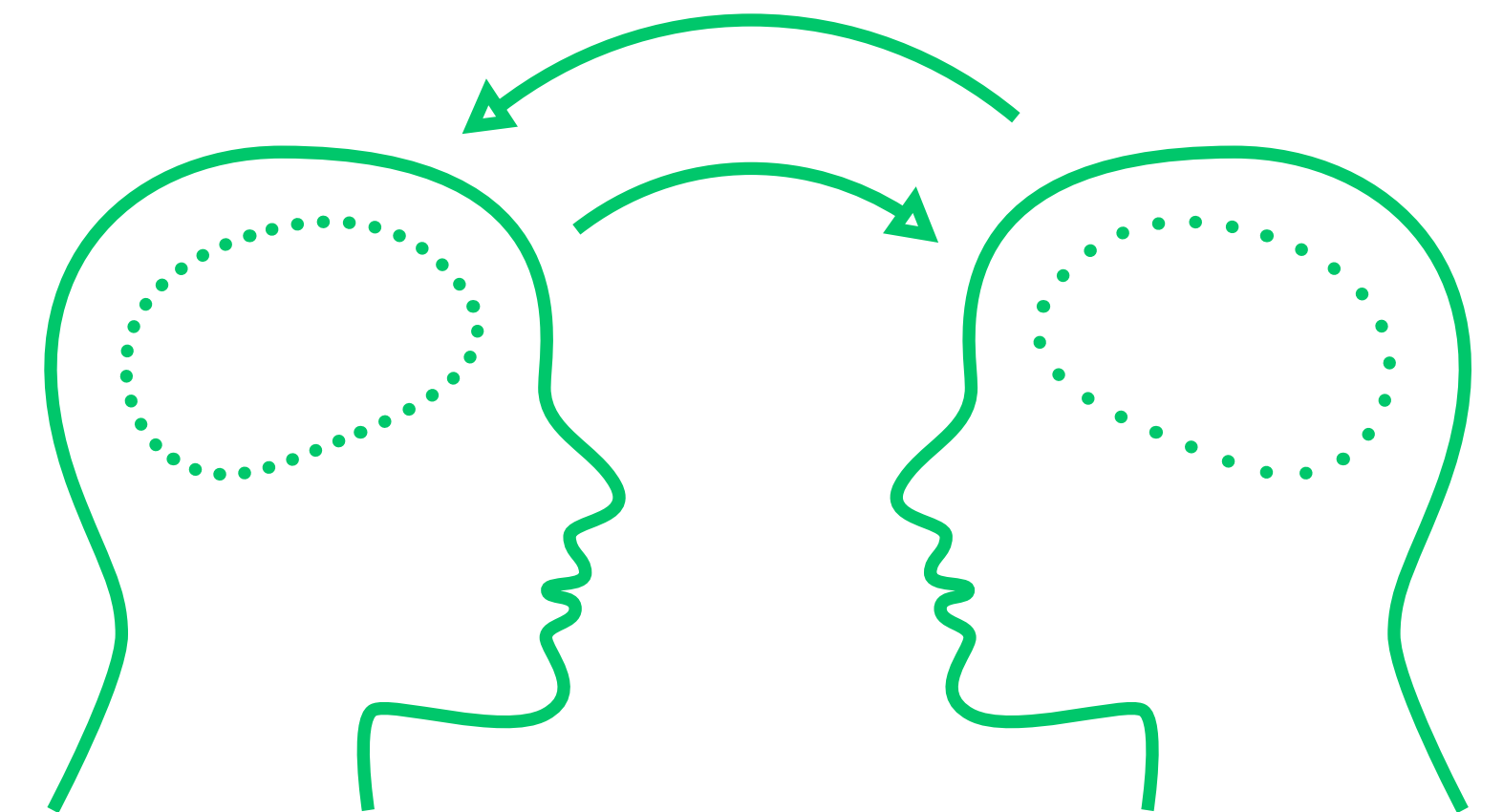
Inteligência Emocional

Termo popularizado em 1986 graças a um livro de mesmo nome do psicólogo e PHD da Universidade de Harvard, Daniel Goleman, a definição básica de inteligência emocional é

“a capacidade de reconhecer nossos sentimentos e os das outras pessoas, para motivarmos e para poder lidar adequadamente com as nossas emoções, tanto em relação a nós mesmo quanto às pessoas com as quais nos relacionamos.”



De acordo com uma pesquisa realizada pelo Carnegie Institute of Technology e publicada pela revista Forbes, especialistas concluíram que, **quanto mais apurada esta capacidade de adaptação e compreensão particular de cada momento ao nos relacionarmos com pessoas, maior a chance de resultados mais significativos.**



Ainda de acordo com Goleman, nossa mente possui **5 habilidades da inteligência emocional.**

São elas:



Autoconhecimento emocional



Controle emocional



Automotivação

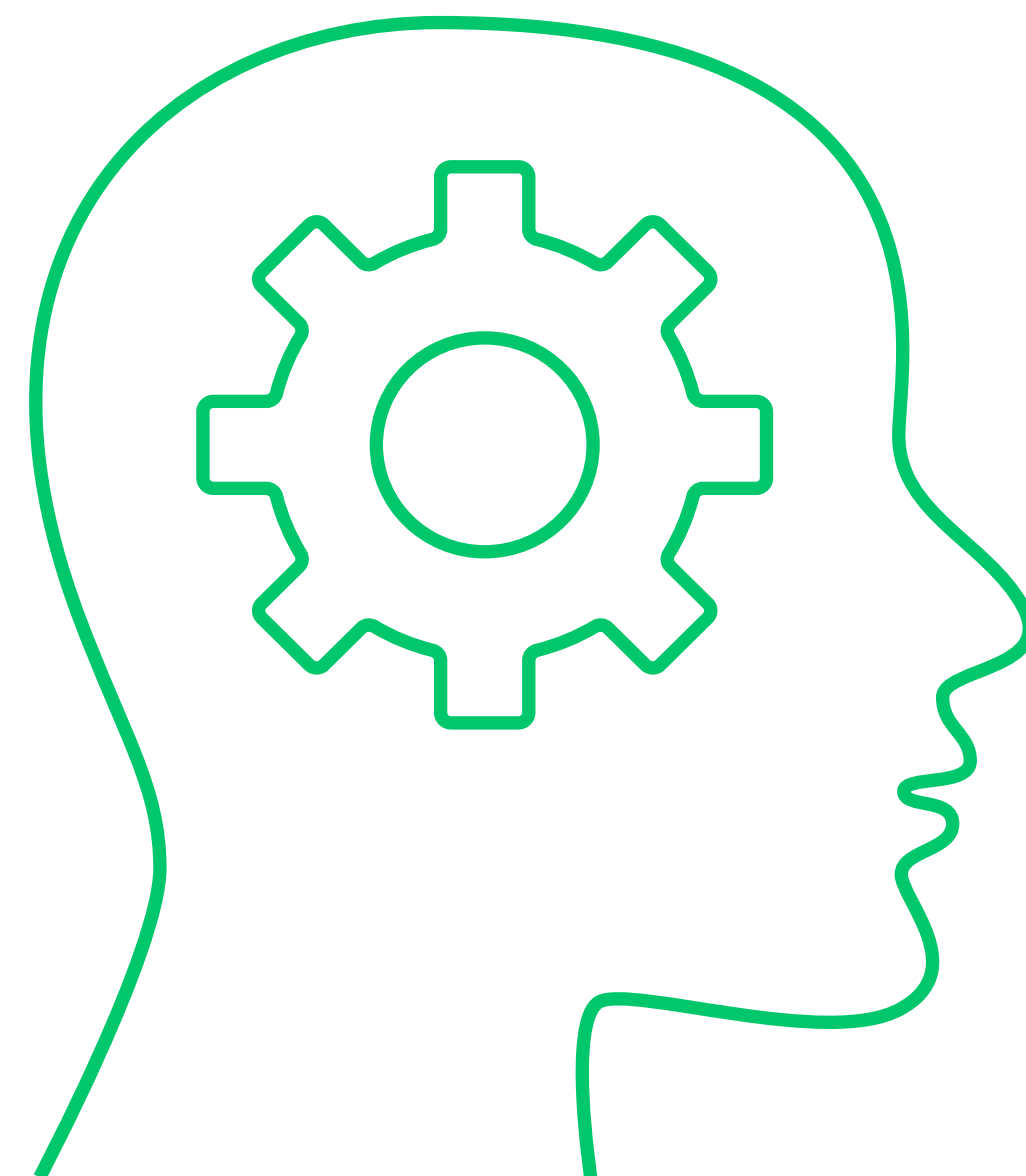


Reconhecimento de emoções em outras pessoas



Relacionamentos interpessoais

Para desenvolver sua inteligência emocional e aplicar seus conceitos no relacionamento e feedbacks para sua equipe, o primeiro passo é que você identifique e entenda as suas próprias emoções, sabendo identificar certos gatilhos que as despertam de modo a trabalhar no segundo passo, o controle emocional.

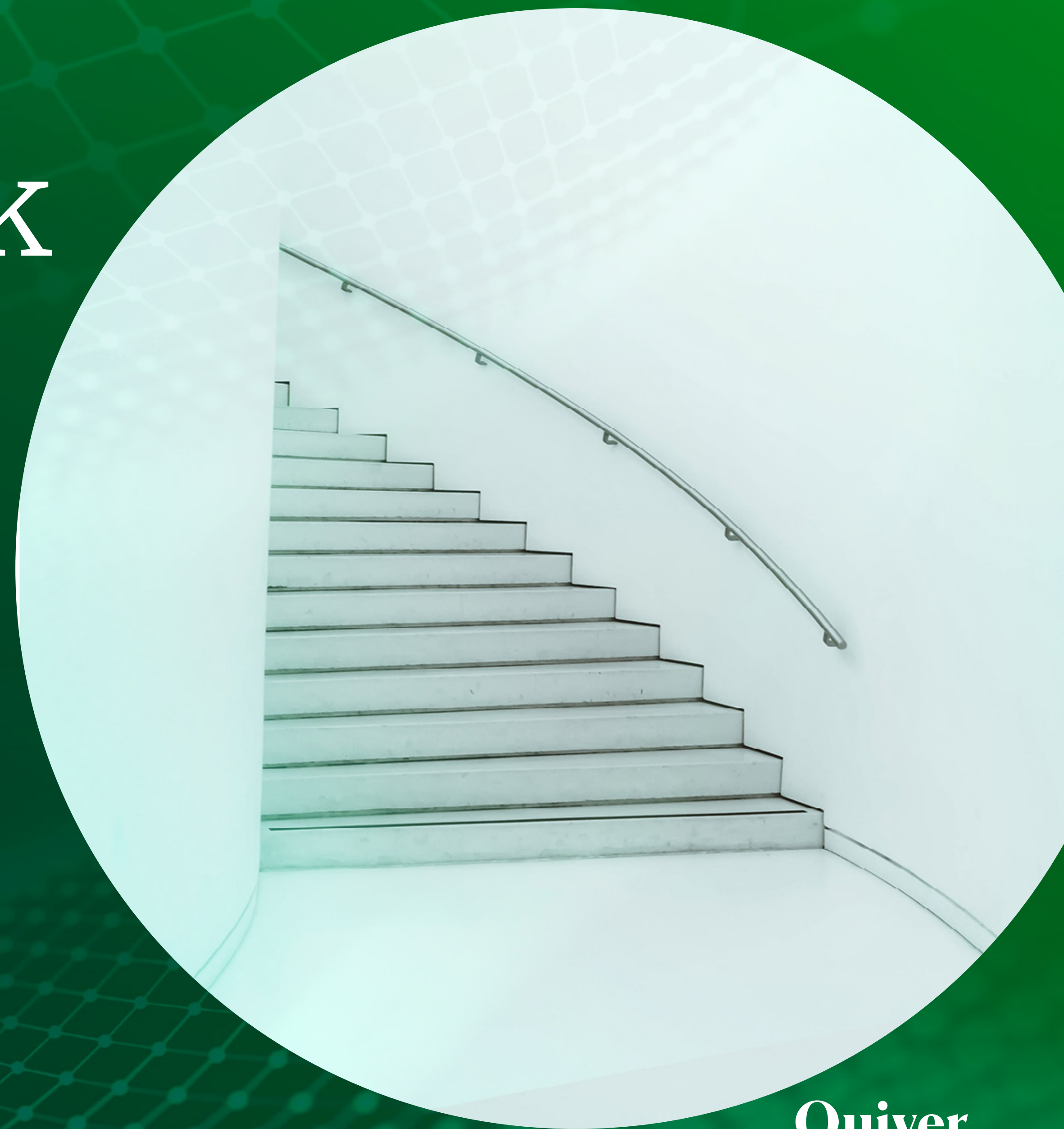


Controlando suas emoções, você é capaz de estar no controle das situações, não tomando decisões precipitadas e canalizando suas emoções para transformá-las em motivação.

Pilares do Feedback

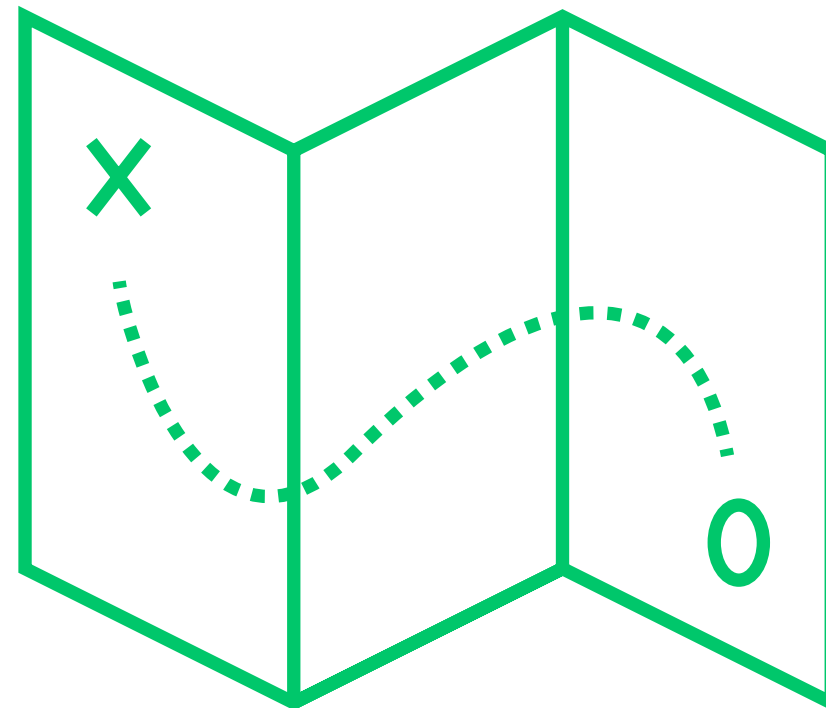
Por fim, entendendo seu papel de líder e conhecendo muito bem suas próprias emoções para ter sempre o controle em qualquer situação, você estará muito mais apto para realizar um bom feedback onde, mesmo que seja negativo, você será capaz de fazer com que sua equipe se motive diante de uma situação adversa e trabalhe unida para resolver os problemas.

Veja a seguir os principais pilares para um bom feedback:



1

Prepare-se antes



Por mais que pareça óbvio, você não pode iniciar um feedback sem a devida preparação antes.

Realize anotações constantes de pontos de melhoria que podem ser abordados durante o feedback.

Com isso, antes de você realizar o encontro com sua equipe ou um funcionário específico, já terá em mente tudo o que precisa ser falado, sem correr riscos de esquecer algum ponto importante.

2

Apresente
um resumo
sobre o que
vai falar

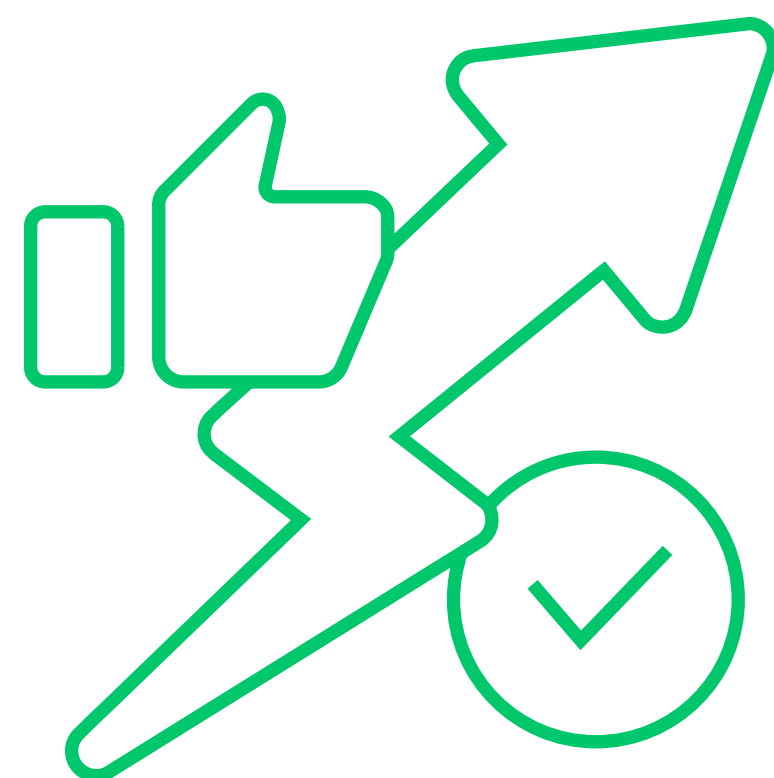


Antes de iniciar o feedback, procure situar sua equipe dos principais tópicos que serão abordados na conversa.

Assim você dissipa um possível clima de tensão que pode ficar no ar, explicando logo de início que esta será uma conversa franca para abordar pontos fortes, pontos a serem melhorados, críticas construtivas e, mais importante, apresentar soluções para que sua equipe evolua nos pontos levantados na reunião.

3

Seja
totalmente
sincero
e leal



Sabemos que um papel que vem junto com a posição de liderança é o papel de apontar falhas. É inevitável.

Para isso, procure utilizar palavras sutis de modo a não constranger sua equipe e, caso a crítica seja direcionada à uma pessoa em particular, procure falar com essa pessoa de maneira privada.

Da mesma forma, também reconhecer sempre as virtudes de sua equipe podem fortalecer as relações de trabalho.

4

Esteja
aberto
ao diálogo



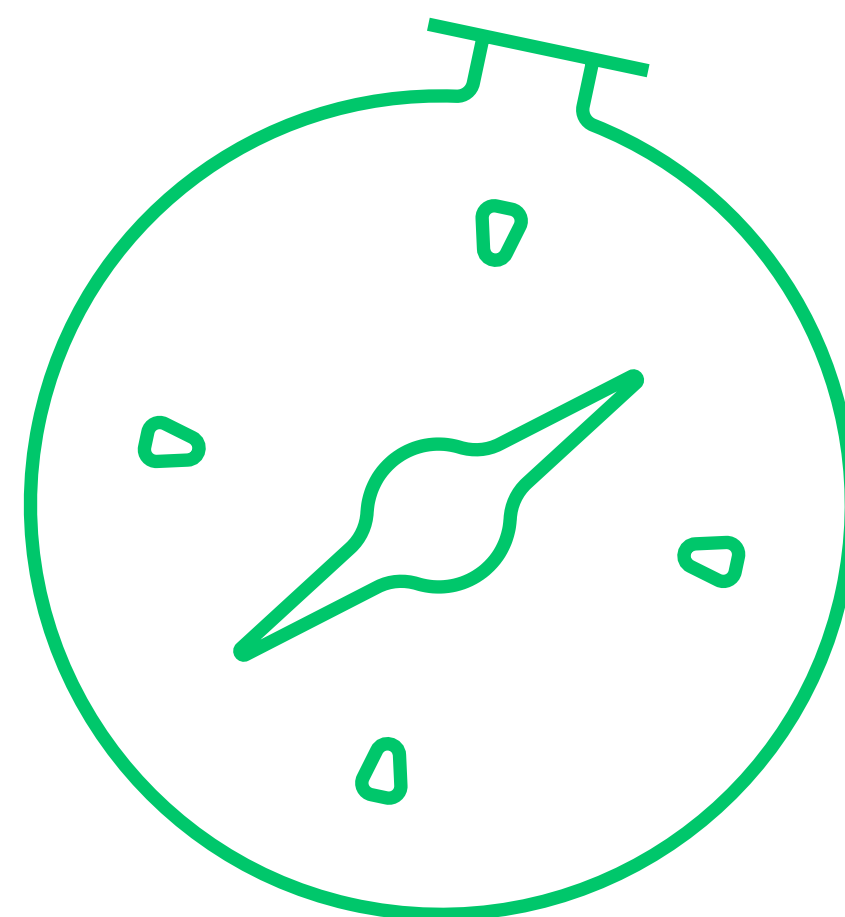
Outra característica de liderança importante, que faz toda a diferença no processo de feedback é a capacidade de **expressar seus pensamentos e ideias de forma a incentivar a equipe.**

O diálogo é fundamental para isso, onde **você deve falar o que pensa e também ouvir** os assuntos pontuados por sua equipe durante a reunião de feedback.

Lembre-se, um feedback é sempre uma via de mão dupla.

5

Oriente o que deve ser feito



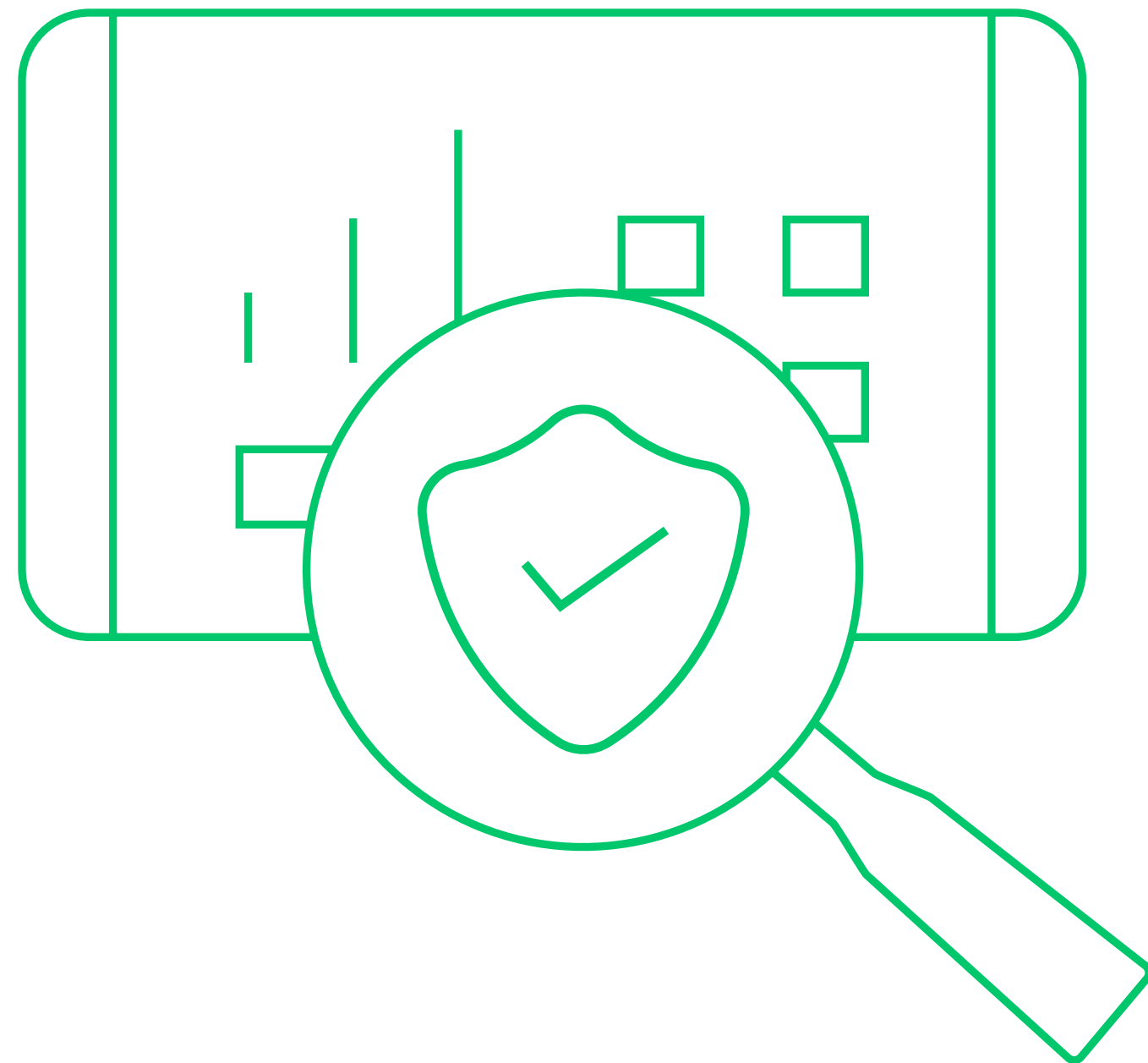
Muito mais do que compilar pontos de melhorias e apontar possíveis falhas em processos, **o líder deve apresentar soluções** para que toda a equipe, unida, seja capaz de solucionar esses desafios.

Com isso, sua equipe será mais produtiva e ágil para realizar o que foi proposto.

Como saber
se meu feedback
está trazendo
resultados
e melhorando
a performance
da minha equipe?



COMO SABER QUE MEU FEEDBACK ESTÁ TRAZENDO RESULTADOS E MELHORANDO A PERFORMANCE DA MINHA EQUIPE?



Para monitorar o desempenho de sua corretora e equipe após os feedbacks, **é importante você contar com a ajuda de sistemas de gestão e business intelligence** para ter métricas e indicadores nos quais poderá se basear para a tomada de decisões.

Sistemas de Gestão

Com um bom software de gestão, o líder das principais equipes de vendas e comercial pode ter um acesso fácil a índices de vendas, produtividade, ações para melhoria da experiência do cliente e outros índices importantes.

Isso faz com que se torne mais simples e rápido fazer planos de ação para que eventuais problemas sejam resolvidos e evitados, além de estipular novas metas e resultados.

Tudo isso sem precisar que equipes parem seus trabalhos para montar relatórios, tornando o trabalho de todos mais simples e prático.



Baixe o Datasheet das soluções em Gestão da Quiver

Business Intelligence (B.I.)

O dia a dia de uma corretora engloba muitas informações a respeito dos clientes, das apólices, de valores, comissões, propostas enviadas etc. Ou seja, são muitos dados que, para serem aproveitados, necessitam ser separados por categoria e, depois, interpretados.

E é a partir dessa interpretação que torna-se possível verificar os pontos fortes e fracos da corretora: “onde estamos pecando? É na hora da fidelização do cliente ou no envio da proposta? O que podemos melhorar para fidelizá-los?”

A estrutura do BI fornece, por exemplo, os índices de cancelamento (tanto de apólices quanto de propostas enviadas), um dado valioso na hora de gerenciar uma corretora de seguros e investigar o que pode ser melhorado.

Baixe o Datasheet da solução Quiver B.I. da Quiver



Quiver

quiver.net.br

Unidade SP

Av. Francisco Matarazzo, 1400
Torre Torino · 18° andar
São Paulo - SP

Unidade PR

Rua Nestor Guimarães, 111
Conjunto 74 · 7° andar · Sala 75
Estrela / Ponta Grossa - PR

Telefone Direto

+55 11 3664 2040

Suporte aos produtos

+55 11 3192 8925