

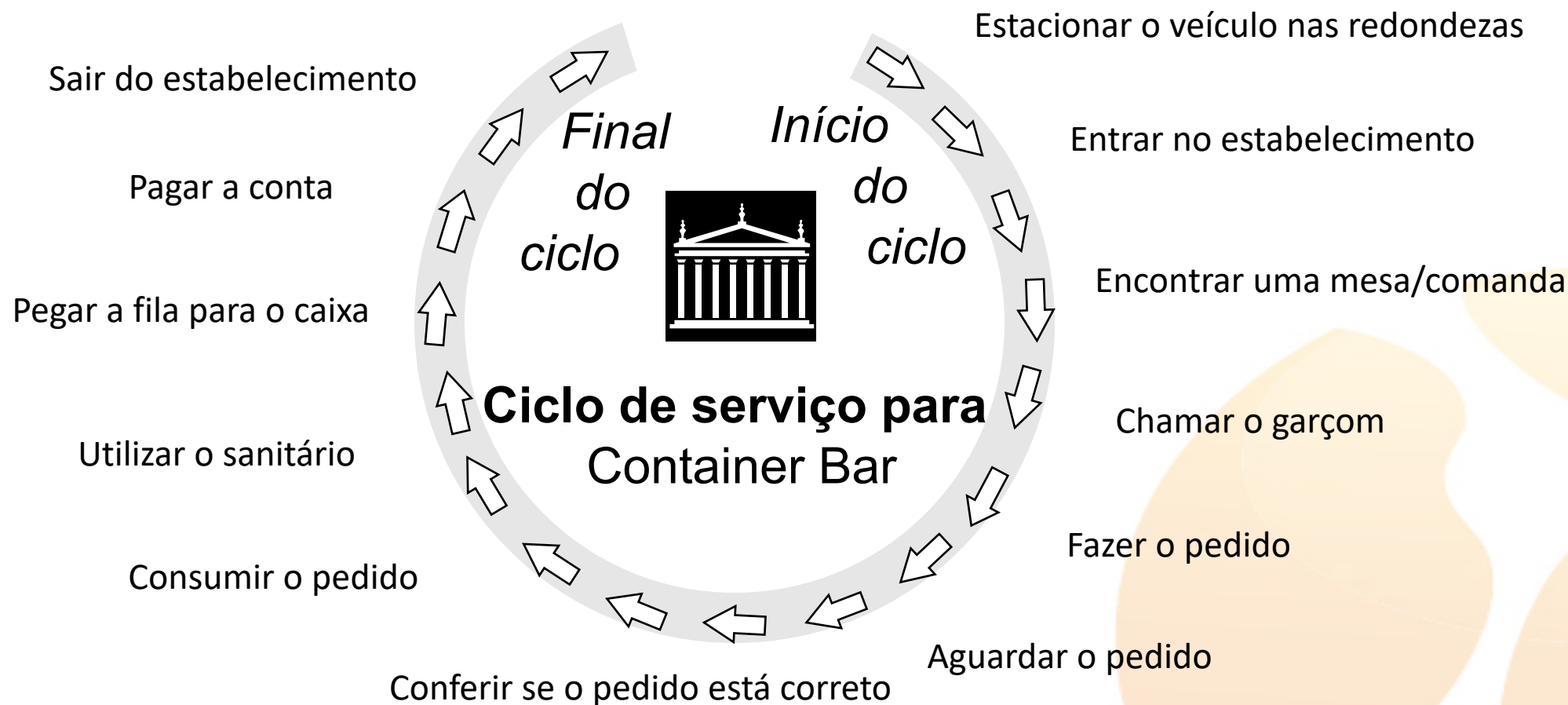
Aula 3 - Conhecimento

Integrantes do grupo:

- xxx
- vvv
- bbb
- zzz



SERVIÇO: Container Bar



HISTÓRIA

Maykon



- Oficialmente responsável pelo caixa no Container Bar
- Por sua motivação e conhecimento, atua como “faz-tudo”, resolvendo desde de pequenos problemas até auxiliando na gestão do local
- Possui trato com fornecedores, capaz de negociar para compra de grandes lotes
- Conhece o estabelecimento como ninguém, seu funcionamento, horários de pico mesmo previsão de demanda de clientes

HISTÓRIA

Ausência de Maykon



- Maykon recebe uma proposta simpática de emprego em São Paulo e a aceita
- Devido ao seu “know-how” o bar ficou desfalcado em várias frentes
- Com isso, seria necessário identificar quais perfis de conhecimentos e processos seriam afetados diretamente pela ausência de Maykon
- O gerente do bar, vendo esta situação crítica, busca ajuda junto a um conhecido que trabalha em uma consultoria de processos gerenciais para ajuda-lo a resolver esta situação crítica rapidamente.

- Identificar os tipos de conhecimento:

Tácito

Maycon

- Maneira de servir bebidas
- Ponto para servir a cerveja
- Empatia com o cliente
- Forma de negociação dos fornecedores

Container Bar

- Previsão de demanda de clientes
- Habilidades dos colegas
- Comportamento dos clientes

Explicito

Container Bar

- Fornecedores identificados
- Preço de venda dos produtos
- Divisão do trabalho
- Temperatura do freezer
- Cardápio

Maycon

- Tabela de horários de trabalho
- “Lista” de preferencias dos clientes