

Eu Consultor

Dimensões do Stellar – parte 3

Para terminar o seu trabalho de conclusão de curso (TCC), exploraremos as últimas 5 dimensões do Stellar – Propósito Profundo, Essência da Marca, Ideia Organizadora, Modelo de Negócios e Painel de Indicadores. Colocando em perspectiva, deixamos para este último módulo, três perspectivas mais conceituais (e porque não dizer espirituais!) e duas mais práticas. Entendemos que as dimensões e vivências anteriores poderiam gerar mais conteúdo para as que serão desenvolvidas neste módulo.

Para isso, apresentamos, a seguir, as definições de cada um desses domínios bem como as perguntas que nos orientam numa boa descrição de cada um deles.

1. PROPÓSITO PROFUNDO

Essa é a aspiração que existe por trás de quase todas as empresas e pessoas. Quando compreendemos que nosso propósito na vida não é só ganhar dinheiro, criamos uma trilha de vida mais realizadora. Se formos olhar para os pioneiros de organizações poucos começaram com o objetivo principal de fazer lucro, pois havia sempre uma ambição para servir ao mundo de alguma forma. Propósito profundo define o que gera orgulho em nós em termos de impacto da nossa atuação no mundo.

- Procure olhar para os seus sonhos e os seus maiores ideais. As marcas que quer deixar no mundo, a partir da sua atuação. O que realmente orgulharia você, no fim da vida, de ter deixado no mundo? Que diferença eu quero fazer para o mundo através das minhas entregas?
- Geralmente, cerca de uma dúzia ou mais palavras descrevem um estado de ser ou de relacionamento no mundo, resumindo a marca ideal deixada por você no futuro, como sua realização final ou ideal.
- Para checar se a resposta está endereçando a esta dimensão, verifique as seguintes perguntas:
 - Esta definição indica um valor qualitativo?
 - É breve, concisa e positiva no seu melhor?
 - É uma ambição viável?
 - Esta definição é uma possível resposta a pergunta "por que da visão"?
 - Isto representa uma conquista que você poderia olhar para trás com orgulho?

Eu Consultor

Dimensões do Stellar – parte 3

2. ESSÊNCIA DA MARCA

É uma descrição sucinta, em geral figurativa ou poética, que descreve o coração da experiência do cliente conosco. Uma definição pura, quase espiritual. É o que o cliente resumiria como o **impacto da experiência**. Pode ser uma direção para entendermos se os produtos e serviços que criamos estão a serviço dessa imagem. Raramente manifestamos esse conteúdo em público.

- Olhe para todas as experiências que seus clientes tiveram com você. O que está na essência da sua entrega? O que melhor exprime a experiência de seus clientes com você? Quais são as qualidades intrínsecas da sua atuação que ficam a partir da vivência deles com você? Qual foi uma nova experiência que você trouxe para essa pessoa?
- Use 2 ou 3 palavras para expressar essa dimensão e pense poeticamente nessa experiência. Talvez, se vierem mais palavras, você pode estar tratando dos valores culturais.
- Algumas perguntas para ajudar na definição.
 - Estas palavras ajudam a esclarecer o valor agregado que você entrega?
 - É poético e figurativo?
 - Tem algo de mágico e misterioso?
 - Você criaria uma imagem para essas palavras?

3. IDEIA ORGANIZADORA

Costuma ser chamada da grande ideia: aquela que nos inspira a criar os produtos e serviços e dissemina para o mercado aquilo que fazemos de uma forma sucinta. É um *slogan* e, muitas vezes, não conseguimos compreender essa ideia rapidamente. Que frase potencialmente resume para mim e os meus clientes aquilo que faço no mundo?

- Procure por uma frase que fixe aquilo que, verdadeiramente, a Essência da Marca faz ao mundo. Aquilo que, tanto internamente como externamente, pode ser uma expressão pública da força colocada na sua ação.
- Não deve ser muito óbvia mas que ajude a amplificar o significado das suas ações.

Eu Consultor

Dimensões do Stellar – parte 3

- Para checar se a sua definição está adequada, pergunte-se :
 - A definição revela suas atuais capacidades?
 - Ajuda a definir um maior valor agregado na sua entrega?
 - Você colocaria esta definição na porta do seu escritório?
 - Você consegue enxergar esta grande ideia como eixo de suas criações?
 - Conecta-se com a dimensão das necessidades dos clientes?
 - Serve para definir a sua relação com quaisquer stakeholders que se relacionam com você?

4. MODELO DE NEGÓCIO

Esse termo é relativamente novo e veio com mais força com a bolha da internet. O que faz o sua atuação ser sustentável? Quais são os princípios de negócios que você utiliza para fazer o seu resultado ser sustentável?

- Para entender melhor essa dimensão, precisamos olhar para como os seus produtos e serviços chegam e são executados no mercado. O que sustenta o fluxo de trabalho que você tem? O que faz as pessoas valorizarem o seu trabalho, gerando um resultado sustentável para a sua vida? Considere o mercado em que atua, as estratégias dos competidores (e a sua) e a sua rede de relacionamentos.
- Deve ser uma única frase (cerca de 30 a 40 palavras) que revela as estratégias e princípios que fazem ter resultado no negócio. Não deve ser uma lista de elementos mas um conceito que reúne as formas pelas quais você se sustenta.
- Perguntas para checar a definição:
 - Ajuda a definir como "tocar o negócio"?
 - Ajuda você a identificar os potenciais riscos e ameaças?

Eu Consultor

Dimensões do Stellar – parte 3

5. PAINEL DE INDICADORES

Essa dimensão resume todas as outras onze dimensões do Stellar e suas métricas. Numa empresa, o CFO estaria interessado em acompanhar você para poder verificar se estamos perto da performance ótima. Quais são os indicadores-chave que podem me ajudar a monitorar a minha excelência?

- Olhe para os indicadores que dizem que alguma coisa pode estar errada nas outras 11 dimensões. O que indica uma boa saúde da sua prática? Faturamento, dias de desenvolvimento, novos clientes, recorrência?
- Normalmente, são alguns indicadores (5-7) que ajudam a perceber a evolução e os resultados alcançados por você.
- Perguntas-chave:
 - Esses indicadores esclarecem para você como olhar para os resultados da sua atuação?
 - Contemplam várias dimensões do Stellar?
 - Podem ser mensurados periodicamente ou continuamente?