À Natura Cosméticos S/A

Projeto Pedagógico do Curso de Consultoria
Criação Prof. Dra. Maria Verônica Rezende de Azevedo

Objetivo do curso:
Levar as consultoras e consultores a:

- Conhecer os procedimentos da venda por relações.
- Adquirir competência para dar um atendimento personalizado ao cliente (consumidor final).
- Construir procedimentos de organização e administração do próprio negócio.
- Conhecer os recursos disponibilizados pela Natura para dinamizar as vendas.

Metodologia:
O curso terá duração de três horas, sendo ministrado com apoio do caderno impresso do curso de consultoria à distância que contém exemplos ilustrados, explicações teóricas e exercícios de aplicação dos conhecimentos adquiridos.

A apresentação do conteúdo do curso se dá através de uma didática em espiral, onde os diferentes tópicos do conteúdo aparecem sempre contextualizados através de histórias que fazem os personagens mergulhar nas ações que caracterizam a venda por relações. Esses personagens vivenciam situações do cotidiano de uma consultora com utilização dos procedimentos de consultoria definidos pela Natura.

O curso presencial está dividido em 7 momentos listados a seguir:
Momento 1: Apresentação
Momento 2: Vídeo de boas vindas.
Momento 3: Situações práticas de consultoria - dramatização e discussão de casos de consultoria.
Momento 4: jogo "Consultoria Natura de Sucesso".
Momento 5: Explicação do cálculo do valor do boleto do pedido Natura e exercícios de aplicação.
Momento 6: Fechamento – Apresentação feita pela promotora do resumo do curso.
Momento 7: Avaliação.

Conteúdo:
As histórias seguem um fio condutos que reflete a seqüência de momentos do processo da venda por relações, ou seja:

- Pré-venda
- Venda
- Pedido Natura
- Entrega e Pós-venda.

Em cada uma dessas etapas, vários elementos entram em jogo, como:

- uso de materiais de apoio à revenda,
- recursos para fidelização dos clientes,
- recursos para administração do negócio,
- recursos para ampliação da carteira de clientes,
- planejamento e metas de consultoria,
- importância do conhecimento dos produtos.

Esses elementos estão permeados no conteúdo ao longo de todo o curso, não constituindo tópicos isolados porque a abordagem escolhida para o curso procura refletir situações práticas.

As dramatizações e o Jogo:
A função das dramatizações e do Jogo neste curso é essencial, pois devem levar os participantes a refletir sobre as situações práticas de que fala o curso.
Avaliação:
A avaliação se dará através de um questionário de resposta individual respondido no final do curso.:

Esse questionário contém uma questões de resposta dissertativa que servirá como ferramenta de pesquisa para conhecer a opinião dos cursistas sobre o curso e 10 questões de resposta objetiva que serão corrigidos através de gabaritos de respostas e resultarão numa nota de aproveitamento do conteúdo do curso.

Respostas corretas a 8 questões objetivas significam um aproveitamento de 80% ou nota 8, considerada satisfatória.

Os consultores e consultoras que tiverem notas acima de 8 constituirão o universo de pesquisa de aproveitamento do curso. O acompanhamento deste grupo em sua atividade de consultoria após o curso, permitirá conhecer o resultado prático do curso. Dessa forma o curso será aprovado se realmente provocar uma melhoria da atividade de consultoria dos que tiveram aproveitamento efetivo do conteúdo do curso. Aqueles que tiverem nota abaixo de 8 serão incentivados a refazer o curso.