

Cartilha de **Plano de Ações** para momento de **crise do coronavírus**

Versão 1.0
São Paulo, 13.03.20



INOVAÇÃO-HABILIDADE-COMPETÊNCIA
ABRACORP



AÇÃO 1

Criar um comitê de Comunicação Interna

Montar equipe de comunicação específica para falar com os clientes sobre vários pontos da situação sobre:

- Logística de aeroportos, cidades em processos de gestão de crise de mobilidade no Mundo e situações da segurança com viajantes das empresas com relação ao avanço do CORONAVÍRUS.
- Informações sobre fornecedores no que se refere a cancelamentos, reacomodações e outros.
- Um chat para que os clientes possam fazer quaisquer tipos de perguntas e dúvidas.

Montar uma equipe de comunicação para conversar com as equipes internas (colaboradores) da empresa sobre:

- Discurso unificado sobre ações do mercado, impactos e planos de ação.
- Alinhamento a respeito de logística junto aos fornecedores e em relação à segurança dos viajantes.
- Aprimorar a comunicação da gestão de fornecedores junto ao trade sobre os impactos nas operações dos fornecedores.



AÇÃO 2

Maior aproximação das áreas comerciais com os Clientes de manutenção e prospecção

Montar um plano de comunicação e cobertura de contas para toda sua carteira de clientes. A área comercial deverá aumentar mais ainda a presença e o relacionamento com seus clientes de formas diferentes por meio de:

- Webmetting.
- Conference calls.
- Usar a tecnologia para que o cliente possa ter mais acesso a informação do mercado e das compras dele.
- Propor aos clientes maiores da carteira a montagem de um novo planejamento de viagens. Antecipar-se ao cliente é o melhor a fazer.
- Elaborar um plano de prospecção comercial avaliando o momento atual e pensando em ações inovadoras para atrair novos negócios, mesmo na crise.
- Desenvolver novos produtos e serviços mais voltados a plataformas de comunicação online.



AÇÃO 3

Aprimorar os controles de resultados da Empresa

- Montar um comitê específico para gerir os resultados da empresa.
- Analisar os indicadores de vendas e receitas diariamente.
- Montar com a diretoria um cenário de metas para balizamento de variações de vendas, receitas e custos. Alocar duas linhas de corte para tomada de decisões mais impactantes, caso seja necessário.
- Reavaliar o orçamento definido em todas as linhas de metas de despesas e investimentos, e montar dois cenários de ações para seguir nos próximos meses.
- Convocar reuniões — se possível diárias — com os líderes sobre todo o cenário de resultados da empresa e da carteira de clientes para que possam ter visões mais claras. É primordial que a liderança da empresa esteja preparada para acalmar clientes e colaboradores.



AÇÃO 4

Plano de Ação de RH para os colaboradores.

Discutir com os gestores e o RH sobre plano de ação para os colaboradores sobre:

- Cuidados com a saúde dos colaboradores contra o coronavírus.
- Prevenção.
- Programa de férias.
- Liberação de utilização de banco de horas acumulado.
- Possibilidade de alguns colaboradores trabalharem no modelo home office.
- Planos de ação de otimização de recursos para o caso do agravamento dos resultados.



AÇÃO 5

Plano de ação de treinamentos internos

Discutir com os gestores e o RH sobre um plano de capacitação interna (online ou presencial) com multiplicadores internos e até mesmo externos. Com isso, aproveitar para treinar mais ainda as equipes no tempo ocioso a fim de que todos estejam preparados para a retomada que deverá acontecer em breve:

- Estimular a leitura de sites e de livros.
- Montar treinamentos com multiplicadores internos.
- Propor um plano de capacitação online.
- Propor ações de discussão de aprimoramento e melhoria das pessoas.



Colaboraram com esta cartilha:

Gervásio Tanabe – Abracorp

Lúcio Oliveira – 4C Solutions

Gisela Maranhão – 4C Solutions

