



PROPOSTA DE PROGRAMA FORMATIVO

Liderança Operacional no Retalho

Comunicação, responsabilização e engagement para chefias de loja em equipas multiculturais e multigeracionais.

150 participantes

Presencial

Grupos até 16 pessoas

Chefias de Loja

FOCO DO PROGRAMA

Desenvolver líderes capazes de criar equipas mais autónomas, responsáveis e comprometidas com os resultados e no desenvolvimento das equipas.

Um programa construído a partir dos desafios reais da operação, focado na comunicação, delegação, feedback, responsabilização e desenvolvimento de pessoas em contexto de loja.

CONTEÚDOS E METODOLOGIA

Da liderança operacional à criação de equipas mais autónomas, responsáveis e envolvidas.

O programa articula os desafios identificados, motivação, comunicação, resultados e engagement, com metodologias práticas de liderança, feedback e desenvolvimento de pessoas.

01

Uma liderança inspiradora e discreta

Acreditamos que a liderança não se mede pela quantidade de problemas que um líder resolve pessoalmente, mas pela capacidade de desenvolver equipas capazes de atuar com autonomia e responsabilidade.

Num contexto de retalho exigente, é frequente que a chefia se torne o centro de todas as decisões. Quando isso acontece, a equipa perde iniciativa, a operação torna-se mais lenta e o desenvolvimento das pessoas fica limitado.

A nossa visão passa por ajudar os líderes a construir equipas mais autónomas, responsáveis e preparadas para agir com confiança, mesmo na ausência da chefia.

Ao longo deste programa trabalharemos temas como a delegação eficaz, o alinhamento através do briefing e do debriefing, a construção de autoridade através da consistência e a adaptação da liderança a equipas multiculturais e multigeracionais.

Porque acreditamos que o verdadeiro teste de uma liderança não acontece quando o líder está presente. Acontece quando não está.

Da integração à promoção, acreditamos que cada líder tem um papel determinante na forma como as pessoas crescem, permanecem e contribuem para o sucesso da organização.

02



Comunicar com método — AECA

Aplicar o método AECA para reduzir ruído, falhas de interpretação e desalinhamento entre chefia e equipa.

Anunciar

Explicar

Confirmar

Assegurar

03

Responsabilizar com respeito

Desenvolver uma liderança próxima, mas nunca íntima, capaz de corrigir desvios sem perder autoridade nem respeito.

- Feedback corretivo
- Reconhecimento específico
- Repreensão construtiva
- Compromissos claros de melhoria

04

Bússola de Valores

Usar valores simples e práticos como referência diária para decisões, comportamentos e conversas de liderança.

Respeitar

Evoluir



05

Engagement e vencimento emocional

Aprofundar a capacidade da chefia para compreender o que motiva pessoas diferentes em equipas multiculturais e multigeracionais.

- Motivações individuais
- Reconhecimento e pertença
- Progressão e desenvolvimento
- Retenção através de liderança diária

06

MOMENTOS DE COMUNICAÇÃO

Comunicar no momento certo, com a intenção certa.

Acreditamos que a comunicação da chefia não deve acontecer apenas quando existe um problema. Deve existir em vários momentos do ciclo operacional, com objetivos diferentes: alinhar, acompanhar, corrigir, reconhecer, desenvolver e responsabilizar.

Quando a comunicação não é clara, as pessoas executam aquilo que entenderam, não necessariamente aquilo que lhes foi pedido. Por isso, a responsabilidade da compreensão começa em quem comunica.

Briefing

Alinhar prioridades antes da ação.

Debriefing

Aprender com o que correu bem e com o que deve melhorar.

Feedback rápido

Corrigir ou reforçar comportamentos no momento certo.

Reconhecimento

Valorizar comportamentos concretos e repetíveis.

Repreensão construtiva

Corrigir desvios sem atacar a pessoa.

Reunião de equipa

Criar alinhamento, compromisso e sentido coletivo.

Ponto de situação

Acompanhar evolução, obstáculos e decisões pendentes.

A comunicação não é um momento isolado. É uma prática diária de liderança.

Dois modelos possíveis para desenvolver liderança com impacto real em loja.

A proposta pode ser ajustada em função da profundidade pretendida: um modelo essencial, com dois dias por grupo, ou um modelo alargado, com três dias por grupo e maior consolidação prática.

CONSTRUÇÃO CONJUNTA

Os conteúdos finais do programa deverão ser desenvolvidos em parceria com as equipas de RH/Formação da Sonae MC, garantindo alinhamento com a realidade das lojas Continente, linguagem interna, prioridades operacionais e objetivos definidos. Este processo de preparação, reuniões de trabalho, adaptação de conteúdos e validação final deverá decorrer num período estimado entre **duas semanas e um mês**, antes do arranque das sessões presenciais.

NÍVEL 1

Programa Essencial

Para trabalhar os fundamentos críticos da liderança operacional.

150

Participantes

10

Grupos

20

Dias presenciais

5/6

Meses de projeto

- 2 dias presenciais por grupo

- Foco em liderança, comunicação, delegação e responsabilização
- Aplicação prática entre sessões
- Síntese final com recomendações

NÍVEL 2

Programa de Consolidação

Para aprofundar a aplicação prática e trabalhar com maior detalhe multiculturalidade, multigeracionalidade e engagement.

150

Participantes

10

Grupos

30

Dias presenciais

6/8

Meses de projeto

- 3 dias presenciais por grupo
- Maior profundidade nos casos reais de loja
- Trabalho mais completo sobre engagement e diversidade das equipas
- Maior consolidação de planos de ação individuais

1

FASE 1

Preparação e Alinhamento

Reuniões de trabalho com as equipas responsáveis para ajustar conteúdos, linguagem, exemplos, exercícios e prioridades ao contexto das lojas Continente.

2 semanas a 1 mês

2



FASE 2

Sessão 1 — Liderança e Comunicação Operacional

Trabalho sobre liderança sem substituição, delegação, auditoria simples, briefing, debriefing, comunicação clara e responsabilidade do emissor na compreensão da mensagem.

10 grupos x 1 dia

3

FASE 3

Aplicação no Terreno

Entre sessões, os participantes aplicam compromissos práticos em loja: delegar melhor, comunicar com mais clareza, reconhecer, corrigir e acompanhar comportamentos.

3 a 5 semanas

4

FASE 4

Sessão 2 — Responsabilização e Engagement

Consolidação dos casos reais vividos pelos participantes, com foco em feedback, responsabilização com respeito, proximidade sem intimidade, equipas multiculturais, multigeracionais e vencimento emocional.

10 grupos x 1 dia

+

FASE ADICIONAL — NÍVEL 2

Sessão 3 — Consolidação Avançada



Sessão adicional para aprofundar planos de ação, trabalhar situações concretas das lojas, reforçar comunicação em momentos críticos e consolidar comportamentos de liderança com maior acompanhamento prático.

Opcional — 10 grupos x 1 dia

5

FASE FINAL

Síntese e Recomendações

Elaboração de síntese final com conclusões, padrões observados, oportunidades de melhoria e recomendações para continuidade do desenvolvimento das chefias.

Final do projeto

RESULTADOS ESPERADOS

O impacto pretendido não é apenas formativo. É operacional.

No final do programa, pretende-se que as chefias tenham ferramentas práticas para comunicar melhor, desenvolver autonomia, responsabilizar com respeito e reforçar o compromisso das equipas.

01



Maior clareza na comunicação

Redução de ruído, desalinhamento e falhas de interpretação no dia a dia da operação.

02

Equipas mais autónomas

Menor dependência da chefia e maior capacidade de decisão dentro dos limites definidos.

03

Delegação mais eficaz

Mais foco em desenvolver responsabilidade, e não apenas em distribuir tarefas.

04

Feedback mais consistente

Reconhecimento, correção e acompanhamento com maior frequência e objetividade.

05

Melhor adaptação à diversidade

Liderança mais ajustada a equipas multiculturais, multigeracionais e com diferentes expectativas.

06

Maior responsabilização

Equipas mais conscientes do seu papel, dos seus compromissos e do impacto das suas ações.

INVESTIMENTO E CONDIÇÕES

Duas opções para implementar o programa em escala nacional.

Considerando a dimensão nacional do projeto, a calendarização deverá ser definida em conjunto, permitindo organizar sessões presenciais por zona geográfica e por disponibilidade operacional das lojas.

NÍVEL 1

Programa Essencial

Modelo compacto para trabalhar os fundamentos críticos de liderança operacional, comunicação, delegação, responsabilização e

engagement.

18.000€ + IVA

150

Participantes

10

Grupos

20

Dias presenciais

5/6

Meses estimados

- 2 dias presenciais por grupo
- Preparação e adaptação dos conteúdos
- Reuniões de alinhamento com RH/Formação
- Síntese final do projeto

RECOMENDADO

Programa ideal

Modelo alargado para aprofundar casos reais de loja, diversidade cultural e geracional, engagement, feedback e consolidação de planos de ação.

27.000€ + IVA

150

Participantes

10

Grupos

30

Dias presenciais

6/8

Meses estimados

- 3 dias presenciais por grupo
- Maior profundidade prática
- Trabalho mais completo sobre engagement e diversidade
- Planos de ação individuais com maior consolidação

Calendarização e organização

A calendarização das sessões deverá ser analisada e acordada caso a caso, em função da distribuição geográfica dos participantes, disponibilidade das lojas, prioridades operacionais e capacidade de organização dos grupos. Sendo um projeto de âmbito nacional, recomenda-se a organização de sessões por zonas geográficas, em blocos de um ou dois dias sempre que possível.

Preparação dos conteúdos

Os conteúdos finais serão desenvolvidos em parceria com as equipas de RH/Formação da Sonae MC, garantindo alinhamento com a realidade das lojas Continente, linguagem interna, prioridades operacionais e objetivos definidos. Este processo deverá decorrer num período estimado entre duas semanas e um mês, até validação final.

Condições logísticas

As salas de formação, quando disponibilizadas pela Sonae MC, deverão reunir condições adequadas à dinamização das sessões, incluindo capacidade para o número de participantes previsto, disposição adequada ao trabalho em grupo, projetor ou ecrã, som quando necessário, ligação elétrica e demais meios audiovisuais indispensáveis.

Deslocações e despesas associadas



Os valores apresentados incluem preparação, adaptação dos conteúdos, reuniões de alinhamento, dinamização das sessões e síntese final do projeto. Não incluem deslocações, alojamento, estacionamento, portagens ou alimentação quando aplicáveis, que serão faturados pelo valor real, mediante validação prévia entre as partes.

Valores não incluem IVA e válidos para a arquitetura apresentada e sujeitos a ajustamento caso exista alteração significativa ao número de participantes, número de grupos, duração das sessões, localização das ações ou âmbito de acompanhamento pretendido.

Imprima a sua proposta

