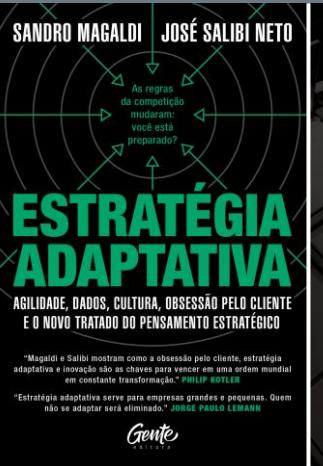
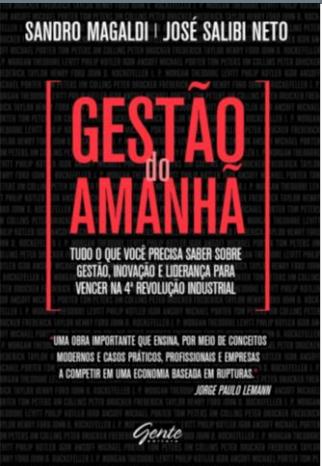
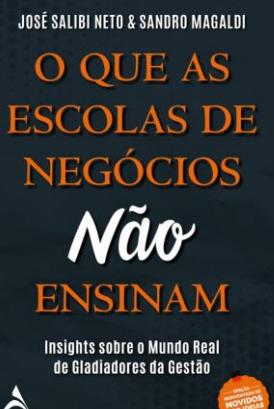
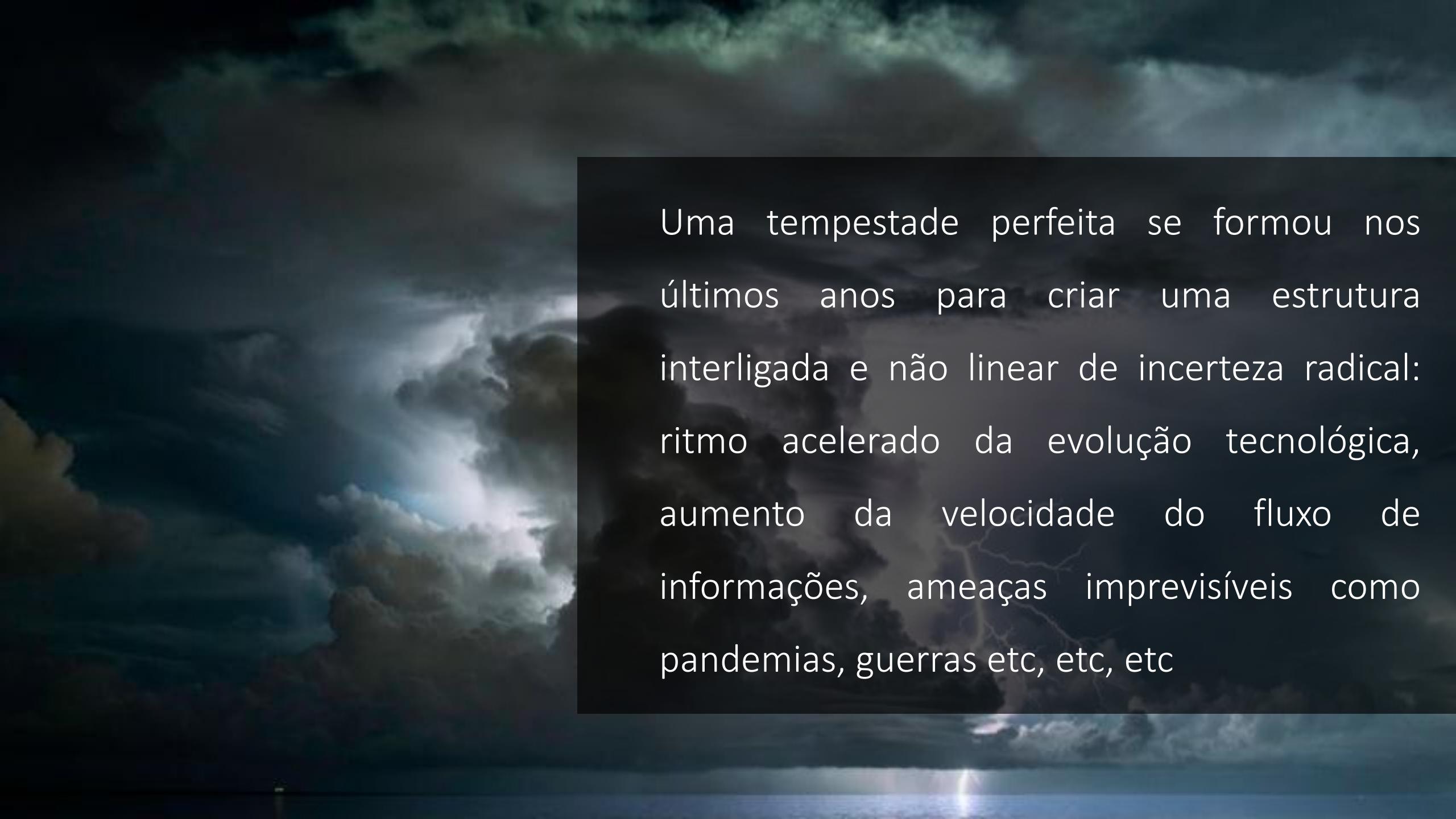


# Propósito e Cultura Organizacional





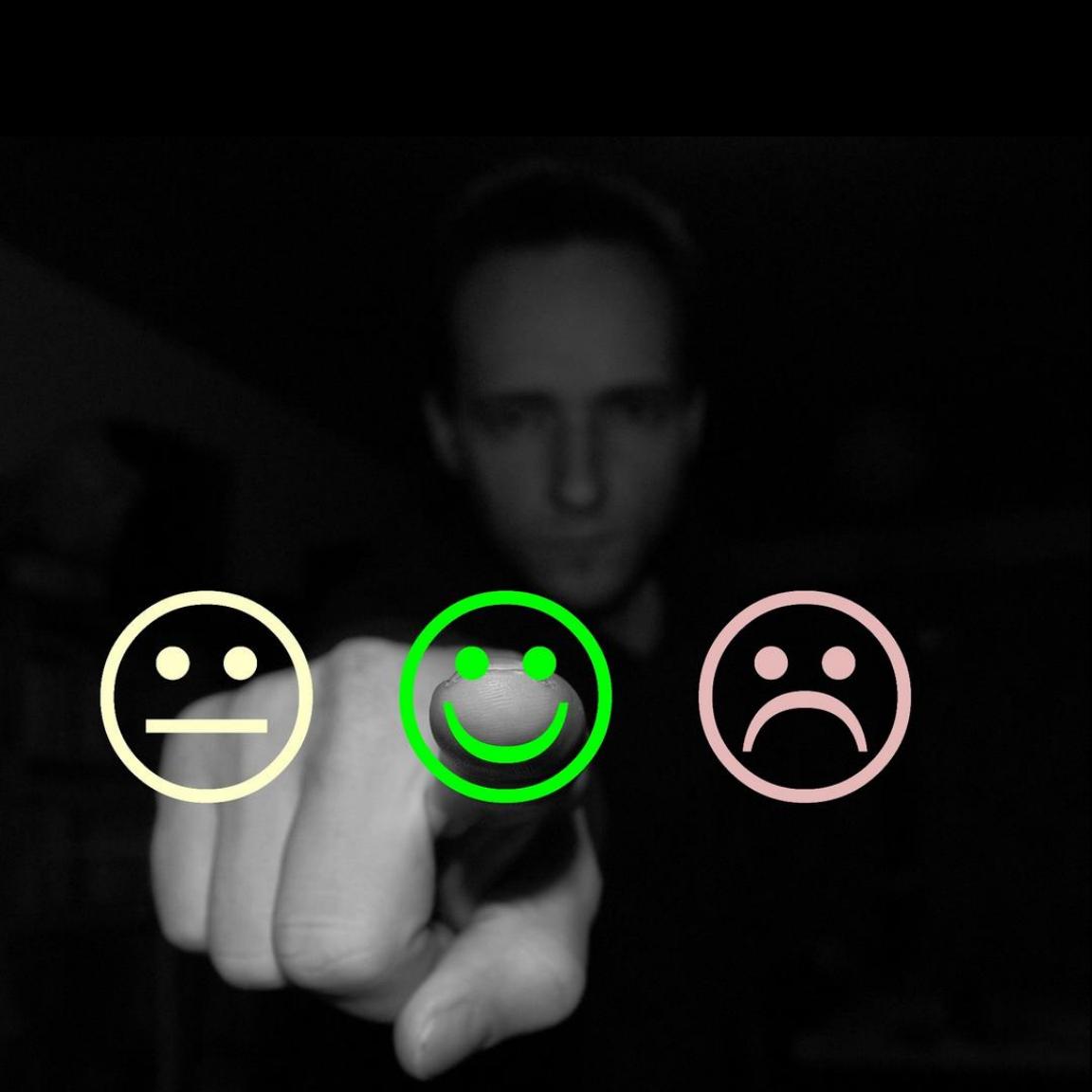
Uma tempestade perfeita se formou nos últimos anos para criar uma estrutura interligada e não linear de incerteza radical: ritmo acelerado da evolução tecnológica, aumento da velocidade do fluxo de informações, ameaças imprevisíveis como pandemias, guerras etc, etc, etc



A CONCORRÊNCIA CRESCE  
**EXPONENCIALMENTE...**





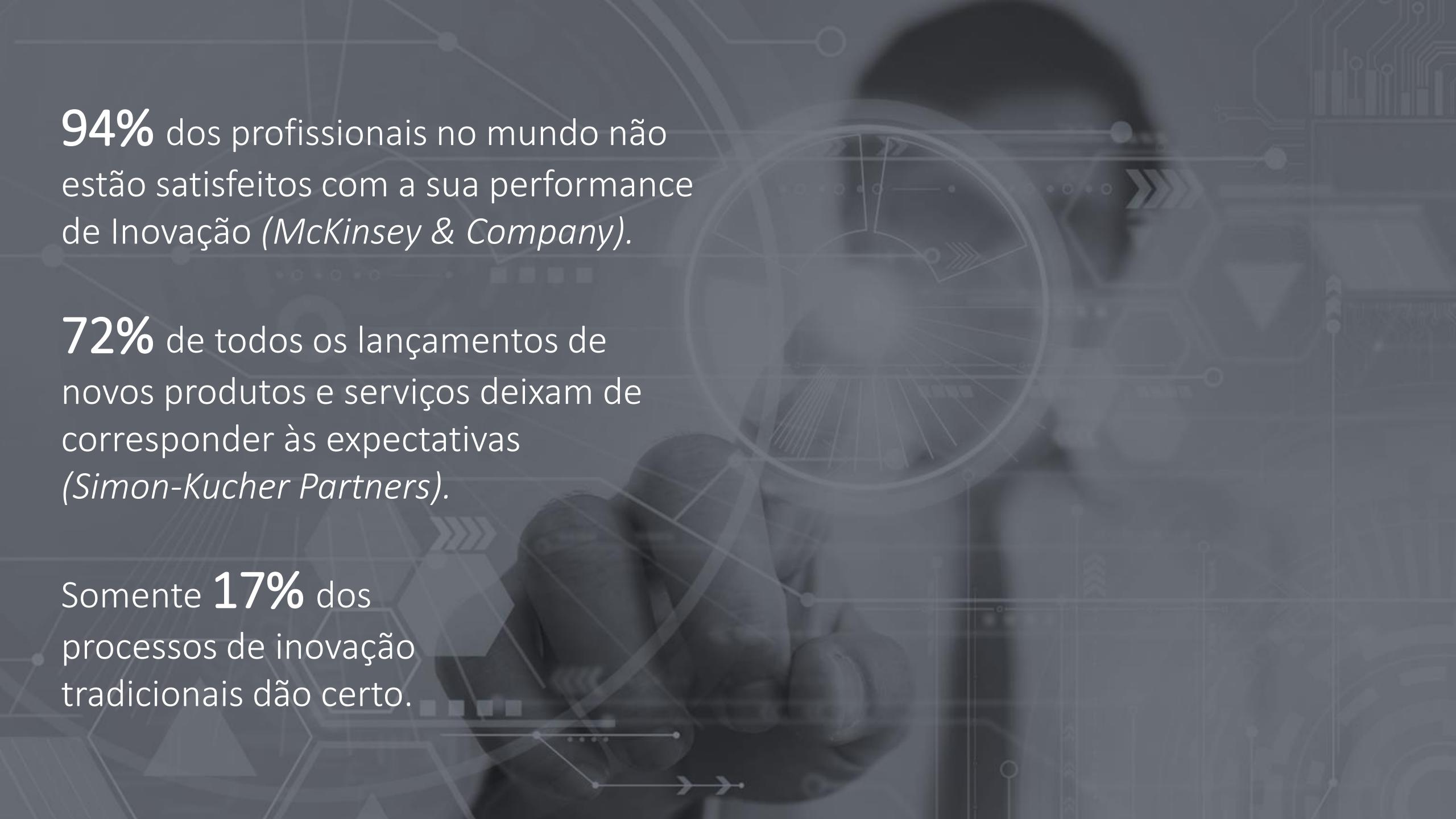


Bem-vindos à era do  
empoderamento do  
cliente.

Bem-vindos à era do  
cliente **nunca satisfeito**.

A Inovação  
não é mais  
um opção,  
é uma  
obrigação





**94%** dos profissionais no mundo não  
estão satisfeitos com a sua performance  
de Inovação (*McKinsey & Company*).

**72%** de todos os lançamentos de  
novos produtos e serviços deixam de  
corresponder às expectativas  
(*Simon-Kucher Partners*).

Somente **17%** dos  
processos de inovação  
tradicionais dão certo.

A maioria das organizações foi construída a partir de modelos desenvolvidos décadas ou mesmo centenas de anos atrás.





A grande ameaça que encontramos  
não diz respeito a Tecnologia mas

sim a **nossa relutância** em  
**nos reinventarmos** para  
competir na Era Exponencial

**NÃO É SOBRE TECNOLOGIA.**

**É SOBRE  
PESSOAS!!!!**



Tudo começa com a  
**CULTURA**

# O Significado de Cultura

“O jeito que a organização faz as coisas acontecerem.”

“Como as pessoas agem quando o CEO não está na sala.”

“O sistema de ações, valores e crenças em comum que se desenvolve em uma organização e ajuda a orientar seus membros.”

# IT'S A SYMBOL!



## AMAZON EM 1999

- VALOR DA AMAZON:  
US\$ 30 BILHÕES
- JEFF BEZOS: US\$ 9-  
10 BILHÕES

# AMAZON EM 1999



Amazon.com - Books, Music, & More - N

File Edit View Go Communicator Help

Back Forward Reload Home



Bookmarks



Notes

om/assoc/ol

amazon.com



BOOKS

BOOK  
SEARCH

BROWSE  
SUBJECTS

BESTSELLERS

FEA

Search: Books

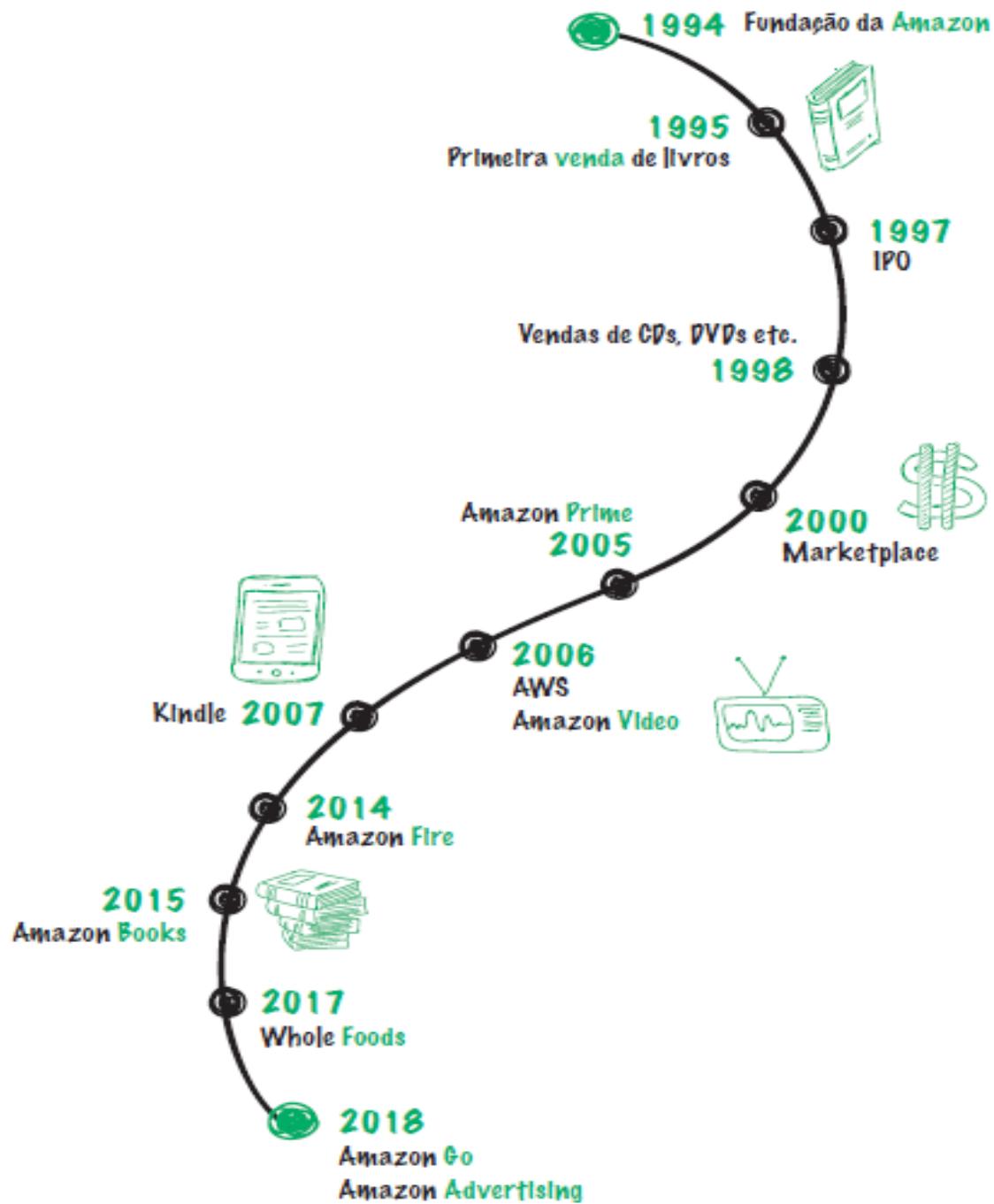


60  
MINUTE

Full Search:  
Books, Music, Video

Thursday





Qual é o tipo de Cultura mais  
alinhado com as demandas  
atuais?





O PROPÓSITO DEFINE O  
POR QUE A EMPRESA EXISTE...

DEVE ESTAR CONECTADO  
COM UMA NECESSIDADE  
REAL DA SOCIEDADE...



**Centralidade do Cliente** significa conhecer o cliente individualmente - todos os pontos de contato e todos os pontos problemáticos - e conceber um novo tipo de experiência de ponta a ponta utilizando as tecnologias digitais





# Um Trabalho a Ser Feito

*A Job To Be Done*

“Qual é o trabalho que o cliente quer que seja feito e que influencia suas decisões de gastos?”

*Peter Drucker, Innovation & Entrepreneurship 1985*





# Um Trabalho a Ser Feito

*A Job To Be Done*

“As pessoas não querem uma broca de 5 mm;  
elas querem um buraco de 5 mm.”

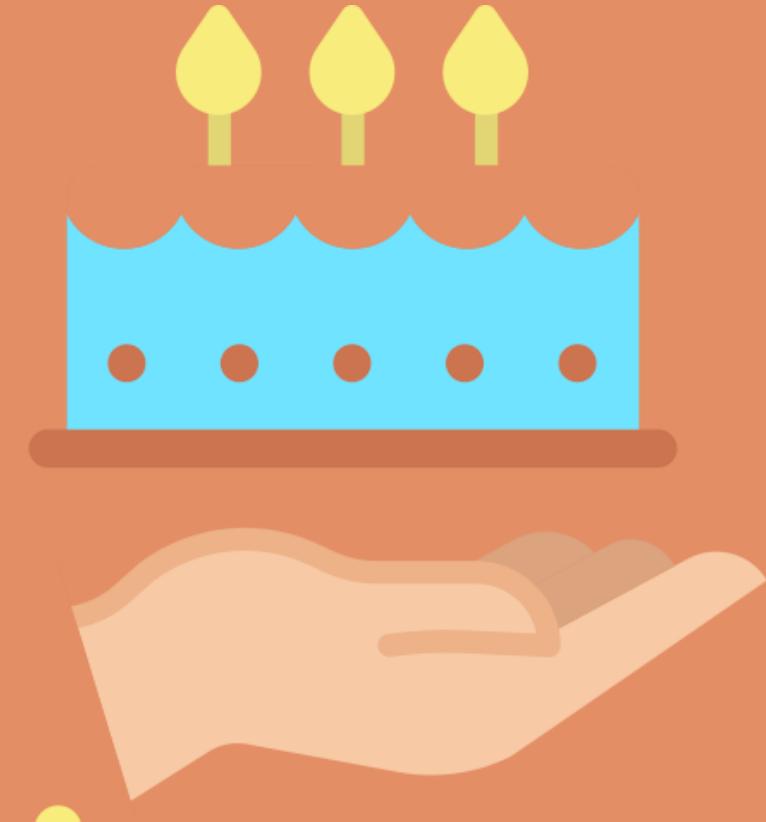
*Theodore Levitt*



O que um cliente  
compra raramente...



...é o que uma empresa  
pensa estar lhe vendendo.



Tecnologia é **meio**

O grande modelo de sucesso das companhias vitoriosas da atualidade é o **entendimento do comportamento de seus clientes** e a implementação de ações para tornar a **experiência com eles superior** a com os concorrentes.

Esse é o **segredo** de todas as empresas bem-sucedidas nessa nova geração de empresas





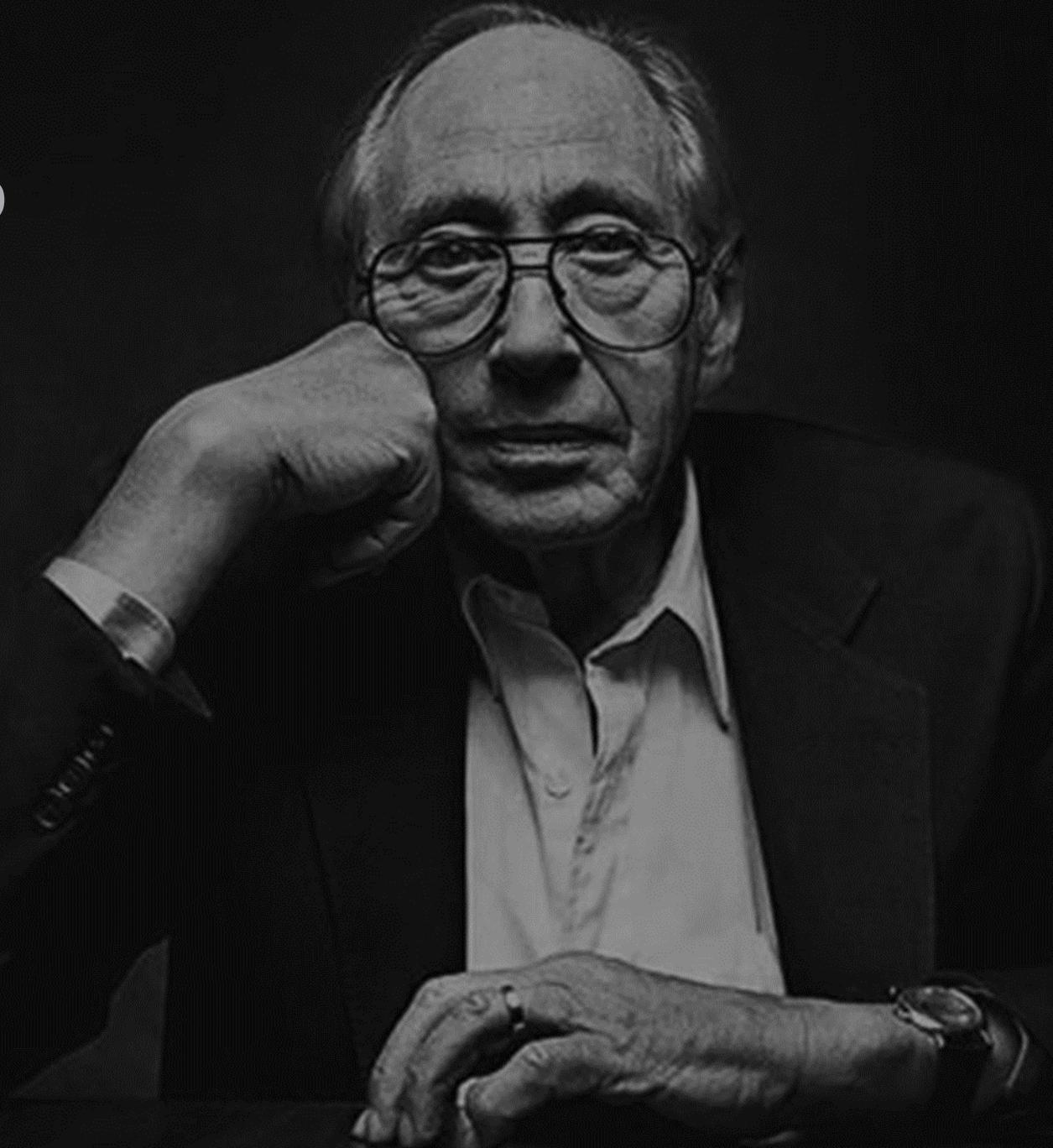
“Em épocas de mudança, são aqueles que **sabem** aprender que **herdarão** o mundo.

Quem **apenas sabe** estará magnificamente preparado para **viver em um mundo que não existe mais.**”

Eric Hoffer, escritor americano condecorado com a Medalha Presidencial da Liberdade nos EUA

O ANALFABETO DO SÉCULO XXI NÃO  
SERÁ AQUELE QUE NÃO CONSEGUE  
LER E ESCREVER, MAS AQUELE QUE  
**NÃO CONSEGUE**  
**APRENDER,**  
**DESAPRENDER,**  
**E REAPRENDER.**

ALVIN TOFFLER





# CULTURA DE RESULTADOS



É CARACTERIZADA POR  
REALIZAÇÕES E CONQUISTAS



O AMBIENTE DE TRABALHO É LOCAL  
ORIENTADO PARA RESULTADOS E  
**BASEADO NO MÉRITO**, ONDE AS  
PESSOAS ASPIRAM AO DESEMPENHO  
DE EXCELÊNCIA



OS LÍDERES ENFATIZAM O CUMPRIMENTO  
DE METAS





**BEST  
BUY**

De Varejista  
para Educador



**GOING OUT OF BUSINESS**  
**CIRCUIT  
CITY**

- Decretou falencia em Novembro de 2008



- Em 2012 estava à beira da morte
- Prejuízo de US\$ 1,7 bilhão no primeiro trimestre

**“O ritmo de crescimento da Amazon foi mais rápido do que estávamos preparados para acompanhar” - CEO Best Buy**



Todos nós temos que nos  
reprogramar para uma  
nova maneira de liderar

Hubert Joly ex CEO da Best Buy



**" De CULTURA DE VAREJO PARA CULTURA VOLTADA  
PARA A ENERGIA E CONEXÃO HUMANA"**

A photograph of a man from behind, wearing a dark suit jacket, white shirt, and dark tie. He is wearing glasses and has a beard. He is looking out over a bridge with multiple cables. The background is a bright, slightly hazy sky.

What business  
are you in?

A photograph of a man from behind, wearing a dark suit jacket, white shirt, and dark tie. He is wearing glasses and has a beard. He is looking out over a bridge with multiple cables. The background is a bright, slightly hazy sky.

What business do  
you want to be in?

A photograph of a man from behind, wearing a dark suit and glasses, looking out over a bridge. The scene is bathed in warm, golden light.

What problems  
are you solving?

A photograph of a man from behind, wearing a dark suit and glasses, looking out over a bridge. The scene is bathed in warm, golden light.

What dreams are  
you fulfilling?

# Renew Blue



Mais de 50% dos consumidores se sentem sobrecarregados com a tecnologia





- Hubert Joly capitalizou na fortaleza da Best Buy
- 70% dos americanos vivem a 15 minutos ou menos de uma loja da Best Buy
- Geek Squad

# Novo propósito

“Enriquecer vidas por meio da tecnologia”

- Mais conversas entre compradores e vendedores



**BEST  
BUY**

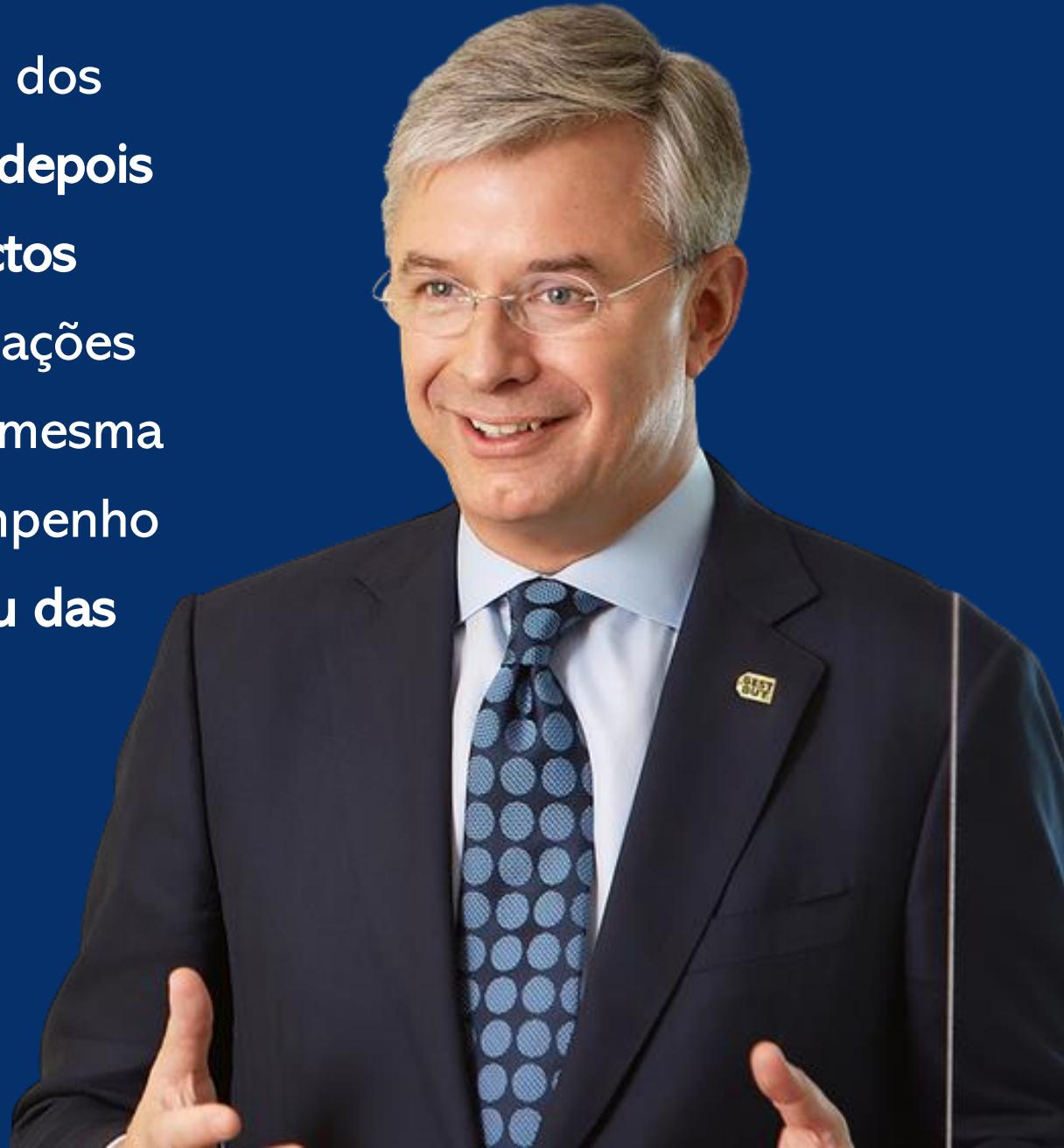
**TORNANDO UM PROPÓSITO NOBRE A PEDRA ANGULAR  
DA ESTRATÉGIA DA EMPRESA**



**"Adotar um modelo que foca o propósito e as pessoas, exige as transformações das principais práticas de gestão"**

**"Adotei a prática de iniciar análises mensais dos negócios discutindo primeiro os funcionários, depois os clientes, e só depois entrando nos aspectos financeiros. Sempre apresentei minhas atualizações ao conselho de administração da Best Buy na mesma sequência. Os principais indicadores de desempenho (KPIs) devem ir além do aspecto financeiro ou das classificações"**

*Hubert Joly*



# NOVOS COMPORTAMENTOS

Workshops com líderes que conheciam melhor a empresa  
"amigo inspirador" - personal technology officer

Todos na empresa deveriam personificar - se comportariam para cumprir essa promessa. Agir como um ser humano era um dos comportamentos esperados.



"Identificamos entretenimento, produtividade, comunicações, alimentação, segurança, saúde, bem estar como as principais necessidades humanas que queríamos atender. É ali que poderíamos enriquecer a vida das pessoas por meio da tecnologia." *Hubert Joly*



## Programa In-Home Advisors (Hoje com 20 mil agentes)

- Nenhum trabalho é muito pequeno. Vamos ensinar o consumidor a fazer perguntas a Alexa.
- Nós iremos a sua casa de graça.
- E tudo sem compromisso; fique a vontade para não fechar um negócio até o final do dia



Se você vende para um consumidor um laptop, uma televisão ou um sistema de segurança em casa, você tem um cliente por dia.

Se você os ajuda a instalá-lo, os ensina a usá-lo e abre um canal para que lhe peçam ajuda sempre que precisarem, você terá um cliente para a vida toda.

O ciclo de vida do cliente (seu lifetime value, ou LTV, em inglês) é imensamente maior.



A Best Buy relatou excelentes resultados financeiros no terceiro trimestre de 2020, impulsionados em parte por mais de 2 milhões de assinantes do programa Total Tech Support [Suporte Tecnológico Total] oferecido por sua subsidiária, a Geek Squad.

# BUILDING THE NEW BLUE



# Mini Boutiques



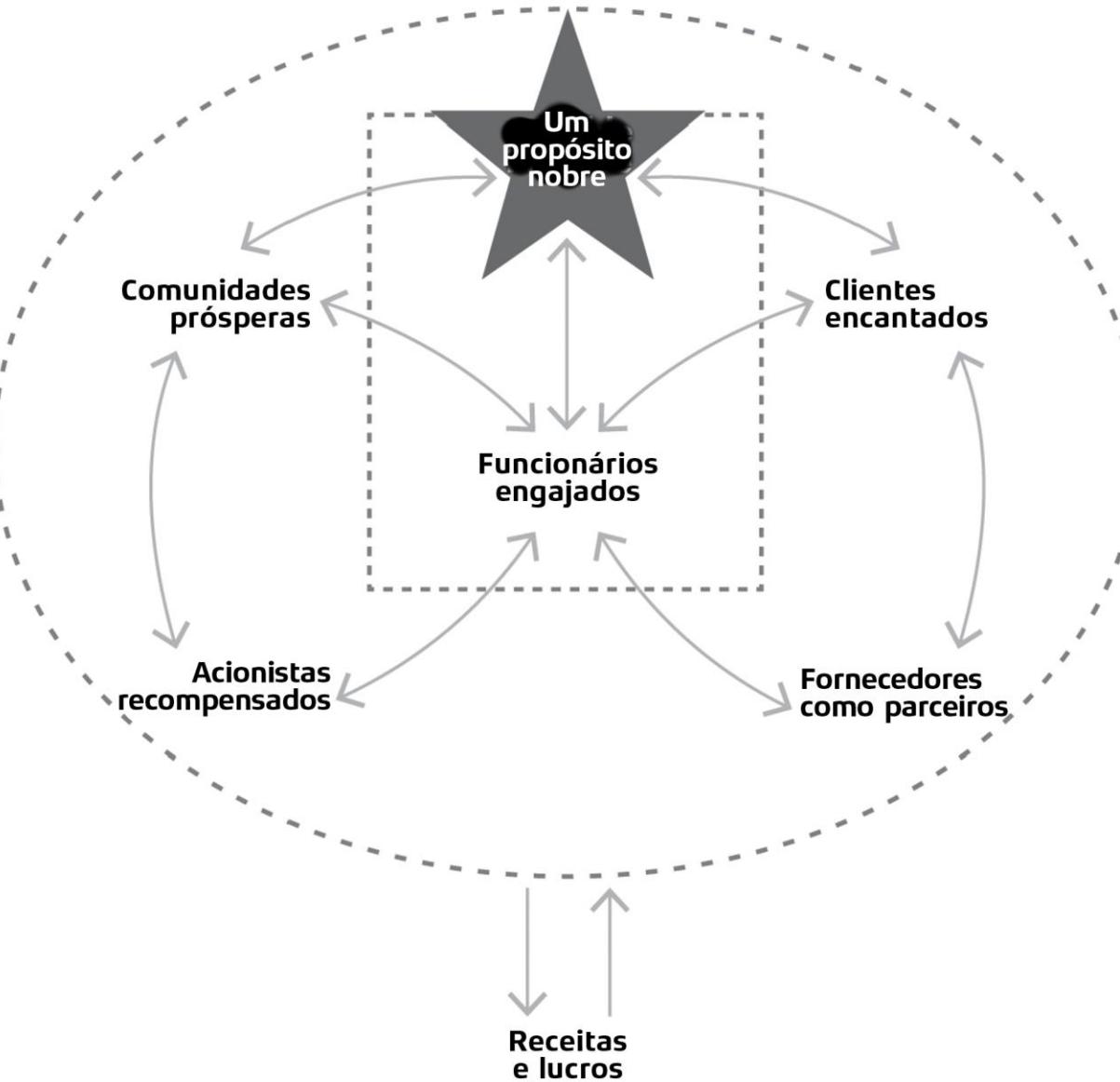


# Programa Ignite

Espaço para produtos inovadores e startups



## A Organização com Propósito – Uma Declaração de Interdependência



# Best Buy Teen Tech Center



## Best Buy Should Be Dead, But It's Thriving in the Age of Amazon

The big-box retailer doesn't just want to sell you electronics. It wants its in-home consultants to be "personal chief technology officers."



▲ Advisor Jess Kordash making a house call. PHOTOGRAPHER:  
DAVID WILLIAMS FOR BLOOMBERG BUSINESSWEEK

**A Best Buy deveria estar morta, mas está prosperando a olhos vistos na Era da Amazon.**

O hipermercado de eletrônicos não quer mais vender apenas produtos eletrônicos; quer que seus “consultores em domicílio” se tornem “diretores pessoais de tecnologia” para os clientes.

Assessora Jess Kordash em visita de trabalho na casa de um cliente.



I AM COMMITTED TO

HAVING FUN  
WHILE  
BEING  
THE BEST

Creates and inspires **positive energy** | Positively challenges co-workers to **exceed expectations** | Acts as a **champion of engagement** by modeling and **helping others** understand the value | Continually seeks to understand how to **add value** beyond current responsibilities and **takes action** | Creates an environment where **differences** are not only **encouraged**, but **celebrated**



# Valor de Mercado

2012 → US\$ 4.4 bi

2021 → US\$ 29 bi



JLG

START

U.S. ARMY

ARMY  
TEN-MILER

USA • PC: KEP

START

ARMY  
TEN-MILER

USA • PC: KEP

START

U.S. ARMY

RUN  
ARMY



É O MOMENTO DE  
PENSARMOS NO QUE É  
**POSSÍVEL**  
NÃO NO QUE É  
PROVÁVEL

# [www.gestaodoamanha.com.br](http://www.gestaodoamanha.com.br)

BEM-VINDOS

## VOÇÊ ESTÁ PREPARADO PARA A GESTÃO DO AMANHÃ?

Os conteúdos mais relevantes para você se preparar para os desafios da 4<sup>a</sup> revolução industrial e as crescentes transformações

▶ ASSISTIR



TALKSHOWS ▾



Talk show com:

FRANCISCO MADIA



Talk show com:

SILVIO MEIRA



Talk show com:

WALTER LONGO



Talk show com:

MARTHA GABRIEL



@josesalibineto



@sandomagaldi



@gestaodoamanha