



GUIA RÁPIDO:

# 8 PASSOS PARA UMA GESTÃO DE EQUIPE EFICIENTE NA FARMÁCIA



GUIA RÁPIDO:

## 8 PASSOS PARA UMA GESTÃO DE EQUIPE EFICIENTE NA FARMÁCIA

Se um atendimento de qualidade é capaz de fidelizar clientes, a falta de habilidade dos colaboradores pode prejudicar a imagem da sua farmácia, já que são eles os responsáveis por construir a ponte desse relacionamento. Saiba como adotar uma prática de gestão de equipes, com foco na qualidade do atendimento.



## PASSO 1

# RECRUTE TALENTOS EM POTENCIAL

Cada pessoa selecionada para a atuação em sua farmácia vai ser responsável por lidar com seus clientes diariamente e atender as suas necessidades. O perfil de um funcionário adequado para uma farmácia inclui ser educado, saber trabalhar em equipe, ter discrição e responsabilidade na abordagem do cliente. Além disso, é importante mostrar interesse em aprender. Procure por indivíduos que reúnam essas qualidades ou que tenham potencial para as desenvolverem. <sup>1</sup>



## PASSO 2

# PROMOVA ATIVIDADES DE INTEGRAÇÃO

No caso da contratação de novos funcionários na farmácia, por exemplo, é importante adotar práticas de integração organizacional. O colaborador precisa se sentir parte da equipe desde o primeiro dia. Sua função e sua importância dentro do ambiente de trabalho devem estar bem esclarecidas, para estimular o desempenho. As atividades de integração também funcionam como estratégia para engajar os funcionários mais antigos, a fim de aumentar seu nível de produtividade. <sup>2</sup>

## PASSO 3

# REALIZE TREINAMENTOS PERIÓDICOS

Para assegurar um atendimento personalizado, que atenda às necessidades específicas de cada cliente, o treinamento é essencial. Os treinamentos podem ser organizados de forma a trabalhar a melhoria de aspectos como: a comunicação com diversos perfis de clientes, a ampliação do conhecimento técnico, a agilidade e eficiência na execução das tarefas, dentre outros. <sup>1</sup>



## PASSO 4

# ADOTE A GESTÃO DE PESSOAS

Formar um bom time de trabalho implica em conhecer bem a sua equipe de colaboradores. Identifique em cada um deles características como liderança, timidez e comunicação. Essa prática é chamada de gestão de pessoas: reunir pessoas com diferentes perfis e extrair de cada um deles todo o seu potencial. Para isso, são necessários observação e muita conversa.<sup>1</sup> Um dos pontos fundamentais na gestão de pessoas é a formação e o desenvolvimento contínuos.<sup>2</sup>





## PASSO 5

# ESTIMULE A LIDERANÇA DOS COLABORADORES

Um bom gestor deve valorizar as qualidades de sua equipe e treiná-la sempre buscando a alta performance. É estratégico observar e estimular a capacidade de liderança, especialmente em colaboradores que já tenham esse tipo de perfil. Alguns funcionários “chave” podem auxiliá-lo em processos de tomadas de decisões e, inclusive, substituí-lo em alguma situação emergencial em que precise que se ausentar da farmácia, sem prejuízo aos serviços prestados. <sup>1</sup>



## PASSO 6

# ABRA ESPAÇO PARA A PARTICIPAÇÃO

É importante incentivar a equipe a participar de forma proativa, criando um ambiente adequado à participação nas decisões da empresa e abrindo espaço para ideias, críticas e sugestões de melhorias. A tendência é que o estímulo e o engajamento dos funcionários aumentem, ao reconhecerem que fazem parte do sucesso do negócio. Uma boa periodicidade seria a realização de práticas de integração a cada três meses. <sup>1</sup>

# PASSO 7

## OFEREÇA E INCENTIVE FEEDBACKS

O feedback é uma ferramenta para manter a produtividade da equipe. Além de abrir espaço para acolher as sugestões e impressões dos funcionários, é necessário tomar a iniciativa de pontuar qualidades, erros e acertos, sempre tomando o cuidado de fazê-lo de forma construtiva. Dessa forma, o colaborador passa a ter clareza de quais são suas habilidades e como pode fazer para aprimorar o seu trabalho.<sup>1</sup>



## PASSO 8

# ESTABELEÇA METAS

Um trabalho bem orientado significa também definir metas e objetivos claros à equipe. Podem estar ligados às vendas ou a índices de boa avaliação nos atendimentos realizados, por meio de um sistema de avaliação eletrônico na farmácia, para que o cliente sinalize como foi atendido.<sup>1</sup>



# FONTES

- 1) Unifar. Melhorando a Gestão da sua Equipe na Farmácia. Disponível em: <https://www.unifar.com.br/melhorando-a-gestao-da-sua-farmacia-ou-drogaria/>
- 2) Guia da Farmácia. Como realizar a gestão de pessoas na farmácia. Disponível em: <https://guiadafarmacia.com.br/como-realizar-a-gestao-de-pessoas-na-farmacia/>



