



CASE STUDY

CTT

Como o Mapeamento do Talento Comercial Suportou o Processo de Transformação da Rede de Retalho dos CTT

Programa Evolução — Mapeamento do Talento Comercial

Os CTT enfrentavam o desafio de alinhar as competências comerciais e de liderança da sua vasta rede de retalho, composta por mais de 2.000 colaboradores. Em parceria com a nossa equipa, foi desenhada e implementada a fase de Mapeamento do Talento Comercial do Programa de Transformação da Rede de Retalho, um projeto inovador baseado em metodologias digitais avançadas e ferramentas de avaliação adaptativas. O resultado foi um diagnóstico detalhado, relatórios individuais e planos de desenvolvimento personalizados de mais de 1.600 colaboradores, e o início de uma transformação comercial que elevará a eficiência da organização, tudo concluído em apenas 6 semanas, sem interrupções nas operações diárias.

+2.000

colaboradores na rede
de retalho

+1.600

planos de desenvolvimento
individuais

6 sem.

da avaliação ao
relatório final



A maior rede de retalho do país enfrentava desafios em duas frentes principais:

DESAFIO ESTRATÉGICO

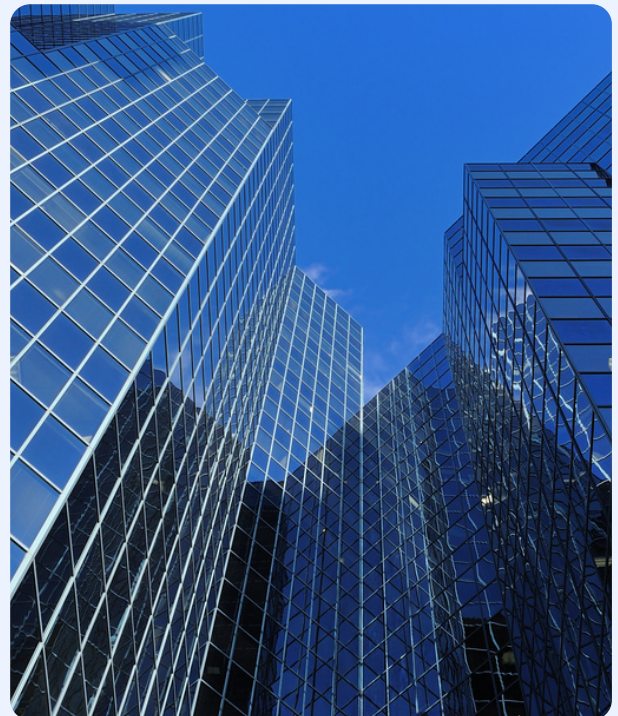
A necessidade de mapear e desenvolver novas competências comerciais, agilidade e de liderança para preparar as equipas para os desafios futuros de modo a alinhar o desempenho com os objetivos comerciais da organização.

BARREIRAS OPERACIONAIS

A complexidade de gerir um projeto de transformação numa rede com acessos digitais limitados, garantindo que as operações diárias de retalho não fossem impactadas.

Objetivos do Programa de Mapeamento do Talento Comercial

- Criar um mapeamento detalhado de competências comerciais, de agilidade e de liderança.
- Fornecer relatórios e planos de desenvolvimento personalizados para cada colaborador.
- Materializar um dashboard e visualização de todos os dados recolhidos.
- Utilizar ferramentas digitais de ponta que garantissem automação, eficiência, escalabilidade e uma experiência personalizada.



Para superar os desafios identificados, foi implementada uma metodologia robusta suportada pela Plataforma Panorama®, com ferramentas de avaliação validadas cientificamente:

ADEPT 15®

Questionário de personalidade para avaliar Agilidade e potencial de Liderança, permitindo identificar perfis de alto desempenho.

Shapes Sales®

Questionário para mapear competências críticas de vendas, organizadas num Ciclo de Vendas com 8 fases.

Avaliação 180° e Dados de Desempenho

Utilização de feedback estruturado para complementar a análise de potencial com base em indicadores comportamentais e avaliação de desempenho.

Questionário de Motivações e Expetativas de Carreira

Desenho de um Questionário ad-hoc de atualização de dados demográficos, de identificação de motivações, expetativas de carreira e necessidades formativas.



Bem-vindo(a) ao projeto

No âmbito do pilar de Processos do Programa Formação, queremos dar-lhe as boas-vindas à página de Mapeamento do Talento Comercial. Nesta página poderá aceder aos seus questionários de Motivações, Competências Comportamentais e Competências Comerciais a qualquer altura.



Em que consiste?

O Mapeamento do Talento Comercial consiste no registo independente de 3 questionários: Motivações, Competências Comportamentais e Competências Comerciais. Podrá responder aos questionários num computador, tablet ou smartphone na sua loja, no seu perfil, mesmo local acordado com o seu líder.

Apesar de podermos ver resultados de forma autónoma e tempo total do seu mapeamento será de aproximadamente 30 minutos.

Prepare-se!

Existem algumas sugestões que queremos que tenha em conta antes de iniciar os seus registos.



Tenha foco

Considere que está confortável e num ambiente livre de distrações.



Tranquilize-se

Não tem de responder aos questionários com as respostas certas ou erradas. Qualquer tentativa de aprovação no registo é válida.



Preste atenção às instruções

Leia atentamente as instruções de cada Questionário. Certifique-se de que as entende bem antes de iniciar a sua resposta.



Seja igual a si próprio

Tenha presente que os questionários de forma aberta e honesta. A resposta verdadeira e espontânea é a melhor de que uma resposta muito pensada.

Aceda aos seus Questionários

Aqui poderá aceder a todos os seus questionários. Selecionamos que não necessita de se registar a todos de uma só vez.

Apresentação do Projeto

Resumo do projeto de Mapeamento do Talento Comercial e do Mapeamento do Talento Comercial.

Resumo de que projeto

Resumo: Responder aos questionários de motivações, competências comportamentais e competências comerciais.

Apresentação do Projeto

Resumo: Responder aos questionários de motivações, competências comportamentais e competências comerciais.

Questionários Frequentes

Aqui poderá encontrar a lista dos questionários frequentes que responde no Mapeamento do Talento Comercial.

Resumo de que projeto

Resumo: Responder aos questionários de motivações, competências comportamentais e competências comerciais.

Apresentação do Projeto

Resumo: Responder aos questionários de motivações, competências comportamentais e competências comerciais.

Questionário de Motivações, Interesses e Expetativas

Este questionário tem como objetivo proporcionar-lhe a oportunidade de refletir sobre os seus interesses e expetativas relativamente ao seu desenvolvimento profissional. Duração aproximada: 10 minutos.

Resumo de que projeto

Resumo: Responder aos questionários de motivações, competências comportamentais e competências comerciais.

Formação

Resumo: Responder aos questionários de motivações, competências comportamentais e competências comerciais.

Avaliação 180° - Autoavaliação

Aqui poderá avaliar a si próprio a nível de competências e de conhecimentos. Duração aproximada: 10 minutos.

Resumo de que projeto

Resumo: Responder aos questionários de motivações, competências comportamentais e competências comerciais.

Acesso 180°

Resumo: Responder aos questionários de motivações, competências comportamentais e competências comerciais.

Questionário de Competências

Este questionário tem como objetivo proporcionar-lhe a oportunidade de refletir sobre os seus conhecimentos e competências relativamente ao seu desenvolvimento profissional. Duração aproximada: 10 minutos.

Resumo de que projeto

Resumo: Responder aos questionários de motivações, competências comportamentais e competências comerciais.

Questionário de Competências Comerciais

Este é um questionário de auto-avaliação para refletir sobre as suas habilidades comportamentais e conhecimentos relativamente ao seu desenvolvimento profissional. Duração aproximada: 10 minutos.

Resumo de que projeto

Resumo: Responder aos questionários de motivações, competências comportamentais e competências comerciais.

Da estratégia à execução, em quatro etapas.

01

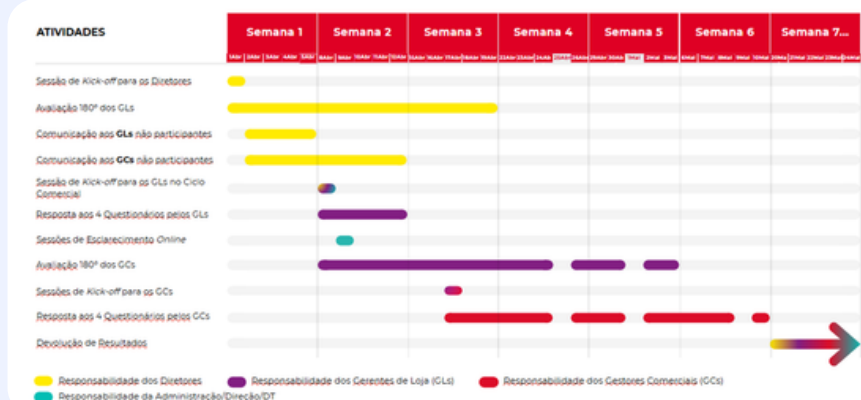
Planeamento

Reuniões com a equipa de Gestão de Talento dos CTT para definir competências e perfis, identidade de projeto, plano de comunicação, metodologia de implementação operacional e o cronograma detalhado.

LOGO



CRONOGRAMA



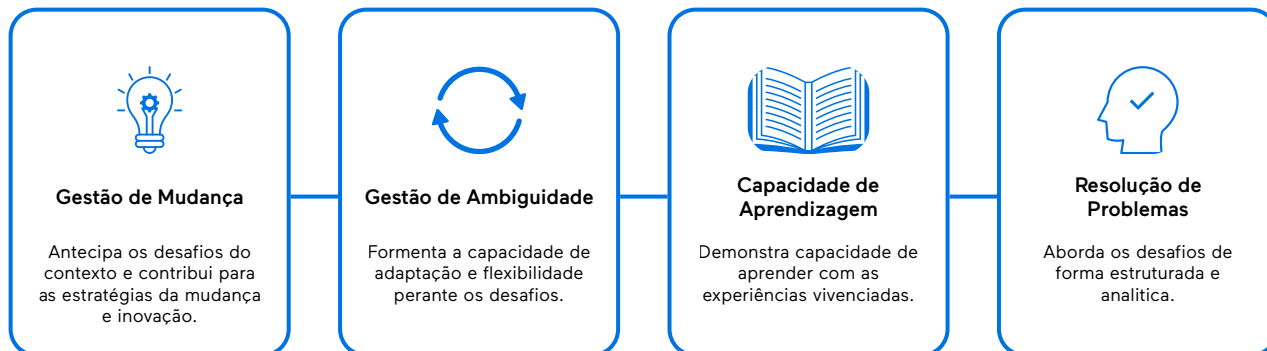
BANNER



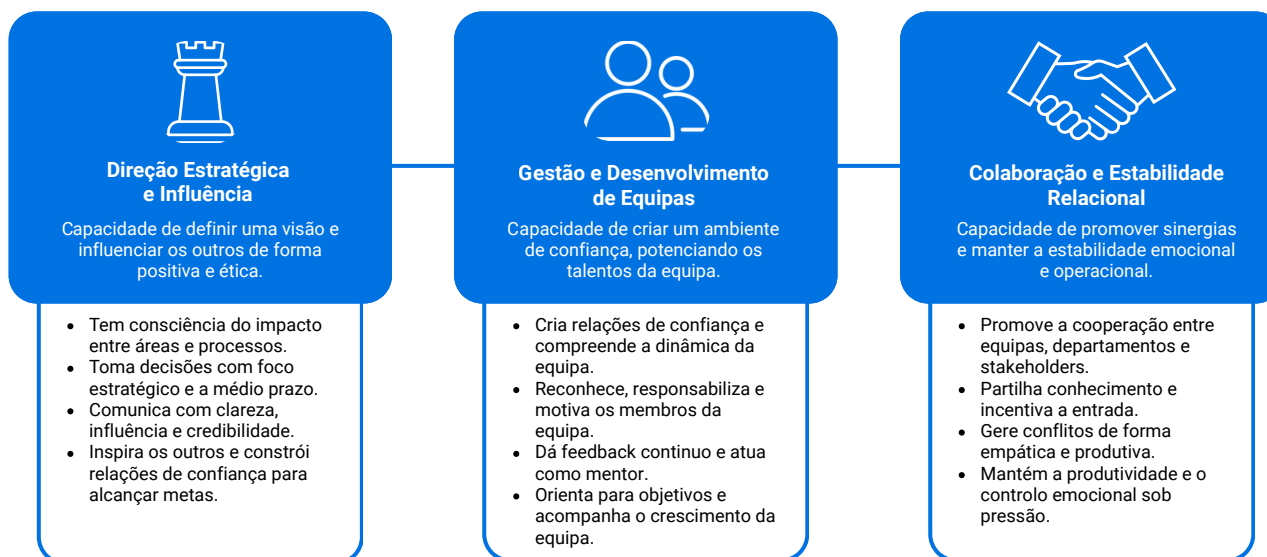
O próximo passo rumo
ao futuro do Retalho

ctt

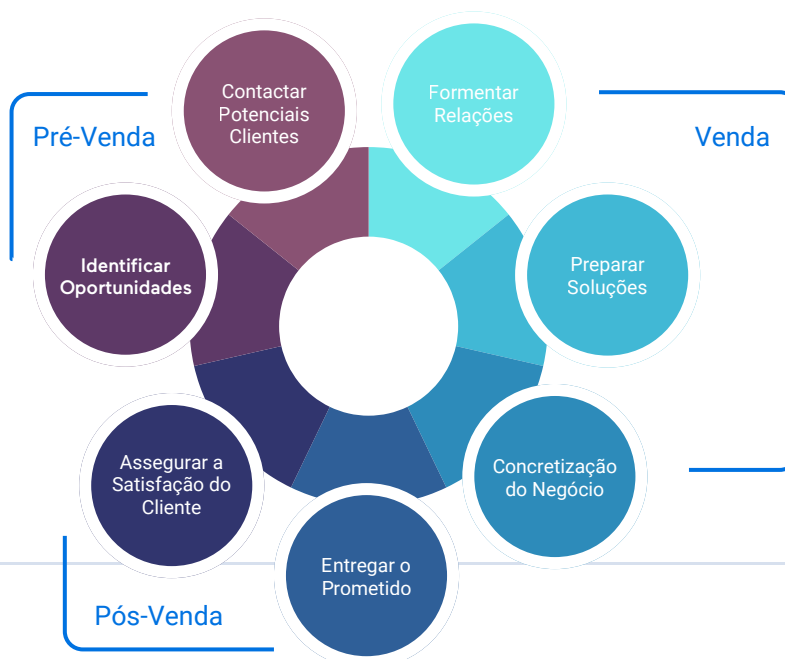
Perfil de Agilidade



Perfil de Liderança



Ciclo de Vendas constituído por 8 fases

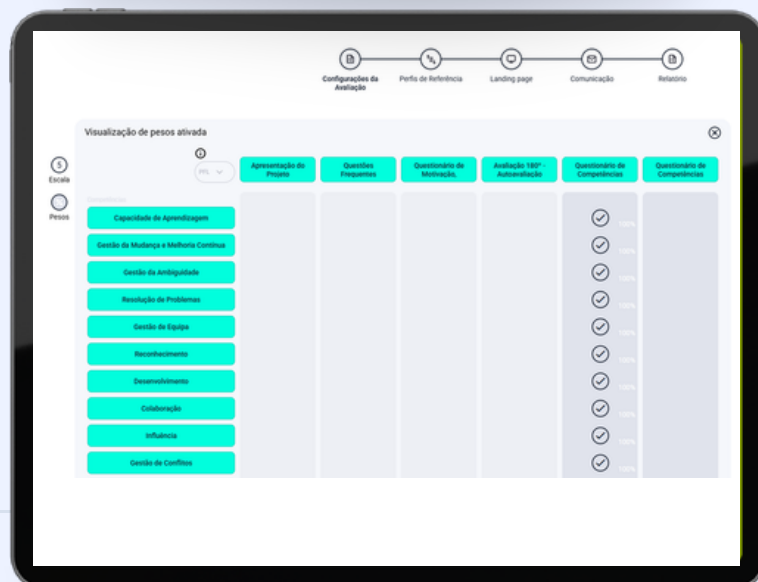


Da estratégia à execução, em quatro etapas.

01

Setup e Personalização da Plataforma Panorama

Setup dos modelos avaliativos adaptados ao contexto dos CTT, Landing Page de acesso e Relatórios de Feedback para os participantes, o que facilitou a execução das avaliações e ofereceu uma experiência integrada e automatizada.



Da estratégia à execução, em quatro etapas.

02

Sessões de Kick-Off

Implementação de sessões presenciais de apresentação e esclarecimento para as lideranças e disponibilização de documentos de suporte à implementação do processo. Foram igualmente administradas múltiplas sessões de esclarecimento online abertas a todos os participantes.

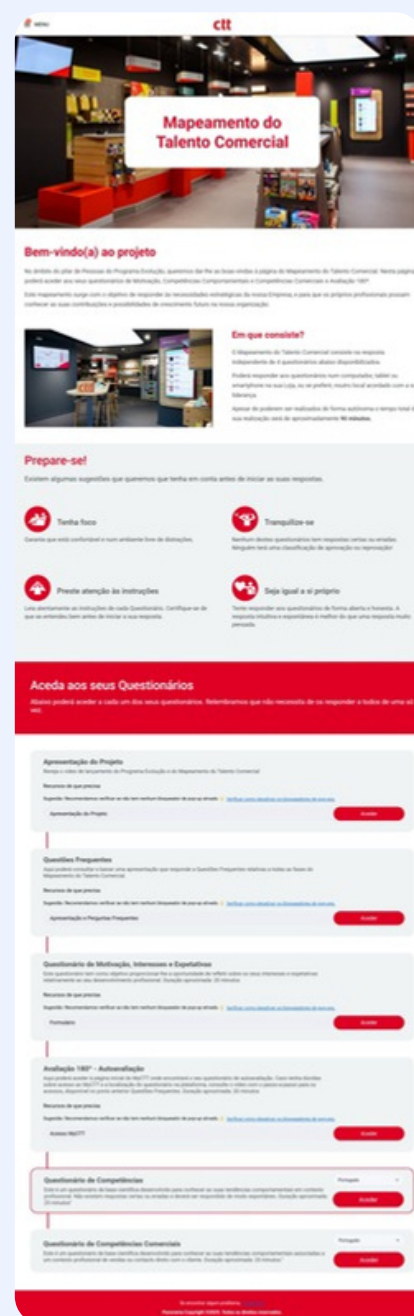


Da estratégia à execução, em quatro etapas.

03

Avaliações Adaptativas

Condução das Avaliações online realizadas de forma online e individual, com duração média de 25 minutos por cada um dos questionários. Todos os questionários estavam disponíveis em ambiente desktop e mobile e o seu acesso estava centralizado na landing page individual de cada participante.

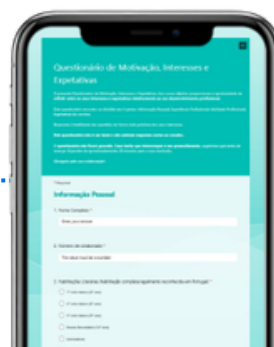


Jornada do Candidato



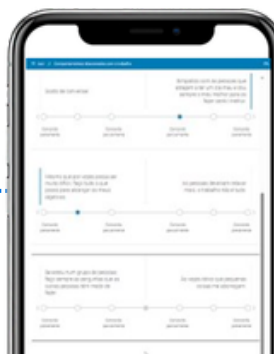
QUESTIONÁRIO DE
AVALIAÇÃO 180°

QUESTIONÁRIO DE
MOTIVAÇÃO,
INTERESSES E
EXPETATIVAS



QUESTIONÁRIO DE
COMPETÊNCIAS
COMERCIAIS

QUESTIONÁRIO DE
COMPETÊNCIAS



RELATÓRIO
INDIVIDUAL

99%

TAXA DE CONCRETIZAÇÃO

Mapeamento completo de 99% dos colaboradores em apenas 6 semanas, garantindo eficiência e agilidade no processo.



DASHBOARD EM POWERBI

Relatórios interativos que permitiram a gestores e líderes aceder facilmente a dados grupais e individuais organizados com base em toda a informação.



RELATÓRIOS INDIVIDUAIS DE FEEDBACK

Disponibilização dos relatórios individuais de feedback nas landing pages dos participantes que serviram como base para a sua sessão de feedback e de desenho de plano de desenvolvimento.



O programa e seus outputs permitiram suportar a transformação estratégica da Rede de Lojas e o desenvolvimento de competências à medida dos colaboradores.

TRANSFORMAÇÃO NAS COMPETÊNCIAS COMERCIAIS:

Identificação de
lacunas de
competências



Permitiu a criação de planos de
formação específicos e
personalizados.

MELHORIA DA LIDERANÇA E AGILIDADE:

Perfis de liderança
mapeados



Para alinhar as chefias às
estratégias da empresa.

Mapeamento dos
padrões de agilidade da
rede



Para a adoção de
novas práticas de
atuação.

PATRÍCIA DURÃES

“

O mapeamento comercial efetuado tem sido fundamental para a melhoria do autoconhecimento de todos os envolvidos, permitindo que cada colaborador compreenda melhor as suas capacidades e áreas de desenvolvimento. Além disso, tem proporcionado aos líderes um conhecimento aprofundado sobre o perfil, características, potencial e ambições das suas Equipas. Através do mapeamento detalhado de competências comerciais, de agilidade e de liderança, conseguimos fornecer relatórios e planos de desenvolvimento personalizados para cada colaborador. Em suma, o Programa Evolução tem sido um pilar essencial na nossa jornada de transformação, promovendo o desenvolvimento de novas competências, sobretudo comerciais e comportamentais, preparando a nossa rede para os desafios futuros.

Pedro Neves — Head of Retail Network, CTT

PATRÍCIA DURÃES

“

O Mapeamento do Talento Comercial realizado em parceria com a The Key Talent foi relevante para aprofundar o conhecimento sobre a equipa comercial da nossa Rede de Lojas. Tanto as ferramentas e soluções da TKT, quanto a disponibilidade e adaptabilidade da sua equipa, foram fundamentais para garantirmos com sucesso o mapeamento de competências a uma população tão alargada. Hoje, com os relatórios e dashboards produzidos, conseguimos garantir uma tomada de decisão não apenas mais rápida, mas também com mais qualidade. O programa e seus outputs permitem suportar a transformação estratégica da nossa Rede de Lojas e o desenvolvimento de competências à medida para os nossos colaboradores.

Patrícia Durães — Head of Talent Management, CTT

PATRÍCIA DURÃES

“

O Programa Evolução foi um exemplo claro de como a tecnologia e a ciência de talento podem acelerar transformações reais nas organizações. Trabalhar com os CTT neste desafio foi, acima de tudo, uma parceria de cocriação — onde a robustez metodológica da nossa plataforma e ferramentas se encontrou com uma visão clara do cliente sobre o impacto estratégico do talento. O sucesso deste mapeamento, tanto pela escala como pela profundidade, mostra que é possível combinar personalização com precisão, mesmo em contextos operacionais exigentes.

Hugo Bernardes — Managing Partner, The Key Talent

O Mapeamento do Talento Comercial foi a base para o processo de transformação em curso na Rede de Lojas dos CTT, estabelecendo novos padrões de eficiência e alinhamento estratégico. A abordagem inovadora, suportada pela Plataforma Panorama e ferramentas avançadas como ADEPT 15® e Shapes Sales®, provou ser fundamental para o processo de capacitação e desenvolvimento dos colaboradores da Rede de Lojas.

01

Realização de workshops de desenvolvimento com base nos resultados do mapeamento.

02

Implementação de um acompanhamento contínuo para garantir melhorias sustentadas no longo prazo.



the key talent

Saiba mais em:
thekeytalent.pt