

## CATÁLOGO

# Palestras e Workshops

Conteúdo de campo para líderes que precisam executar - com provocações que viram ação já no dia seguinte.

Português | English | Español

Presencial ou online

Palestras • Workshops •  
Imersões

Atuamos em eventos e convenções corporativas, incluindo feiras setoriais (como Fenabreve), o Lean Dealers Summit e convenções de marca (BMW, Porsche - Alemanha, Audi, Volvo Trucks). Já entregamos no Brasil e em países como Inglaterra, Alemanha, Chile, Argentina, Equador e Panamá.

**FALE COM UM  
ESPECIALISTA**

## Visão geral

Este catálogo apresenta as palestras, workshops e experiências da Lean Dealers. A intenção é simples: ajudar você a escolher o formato certo para o seu evento, com clareza sobre contexto, objetivos e resultados esperados.

### Por que funciona em eventos

- Experiência de campo: exemplos de operação real, com decisões, trade-offs e consequências.
- Provocação com direção: não é "motivação"; é critério para agir já no dia seguinte.
- Linguagem simples: direta, sem jargões, aproximando a audiência do problema real.
- Customização responsável: adaptamos ao contexto sem virar palestra genérica nem "slide bonito".

### Como escolher o formato

Use a regra prática abaixo para escolher entre palestra, workshop e imersão. Se houver dúvida, a Lean Dealers recomenda o menor nível de intervenção que resolva o problema real.

Formato	Quando usar	O que você leva
<b>Palestra</b>	Alinhamento, direção, linguagem comum.	Critérios, visão e próximos passos.
<b>Workshop</b>	Problema concreto, necessidade de plano e decisões.	Entregáveis + plano inicial (30-60 dias).
<b>Imersão / Simulação</b>	Mudança de mentalidade e cooperação entre áreas.	Aprendizado vivencial + aplicação ao contexto.

### Idiomas e abrangência

Entregamos em português, inglês e espanhol. A atuação é majoritariamente no Brasil e América Latina, com histórico de entregas em eventos e convenções na Europa e em diferentes países das Américas.

Nota: marcas citadas são de propriedade de seus respectivos titulares.

## Palestras

Palestras são o formato ideal para alinhar liderança, criar linguagem comum e gerar direção clara. Cada tema abaixo foi desenhado para provocar e habilitar ação imediata, com exemplos do campo.

- Inovação real, pessoas reais - Onde está escondido o potencial de inovação da sua empresa
- Performance sem ilusão - Como atingir e medir performance sem distorcer a operação
- Customer Experience é consequência do processo - Por que a experiência piora mesmo com boa intenção
- Liderança e comportamento - O que sustenta (ou mata) a melhoria no dia a dia
- Simplicidade como vantagem competitiva - Como reduzir complexidade e acelerar decisão sem perder controle
- A Síndrome do Lagarto - Quando a empresa se protege do problema - e chama isso de normal

### Quer uma palestra sob medida?

No final do catálogo há um formulário de briefing simples para desenharmos a palestra para o seu contexto.

# Inovação real, pessoas reais

Onde está escondido o potencial de inovação da sua empresa

45-90 min • Presencial ou online • PT/EN/ES

## Quando esta palestra se encaixa

Quando a empresa fala de inovação, mas a operação continua presa em urgência, retrabalho e soluções de cima para baixo. Também é ideal quando inovação virou sinônimo de tecnologia e o time operacional perdeu voz.

## O engano comum

Achar que inovação vem principalmente de tecnologia digital. Isso limita o alcance, reduz a participação do time e ignora pequenas melhorias do dia a dia - que, somadas, mudam o jogo.

## O que abordamos

- Inovação como capacidade operacional: transformar problema real em melhoria aplicável.
- Como criar condições para o time expor problemas sem medo e testar soluções simples com disciplina.
- Do problema ao resultado: problema → inovação → aprendizado → melhoria contínua.
- O papel da liderança: dar direção, remover barreiras e evitar "teatro de inovação".

## O que a liderança leva para aplicar

- Critérios para priorizar problemas que merecem experimento (e os que viram distração).
- Um roteiro simples para transformar ideia em ação mensurável na semana seguinte.
- Padrões de conversa (perguntas) que destravam aprendizagem no dia a dia.

**QUERO CONTRATAR ESTA  
PALESTRA**

Ou escreva para [contato@leandealers.com.br](mailto:contato@leandealers.com.br).

# Performance sem ilusão

Como atingir e medir performance sem distorcer a operação

45-90 min • Presencial ou online • PT/EN/ES

## Quando esta palestra se encaixa

Quando indicadores parecem bons, mas o cliente espera demais, a qualidade oscila e o time vive apagando incêndio. Ou quando os KPIs viraram disputa entre áreas.

## O engano comum

Achar que medir mais resolve. Ou medir apenas ocupação e produtividade local, criando maquiagem, conflitos e decisões ruins.

## O que abordamos

- Diferença entre eficiência de recurso e eficiência de fluxo (e por que isso muda resultado).
- Indicadores que ajudam a decidir: lead time, backlog, qualidade na primeira vez, capacidade e gargalos.
- Como evitar metas que geram efeito colateral e aumentam retrabalho.
- Cadência de gestão: como transformar número em ação (e ação em aprendizado).

## O que a liderança leva para aplicar

- Uma lógica de métricas para "decidir na segunda-feira" (não só reportar).
- Sinais de alerta de KPI que incentiva comportamento errado.
- Perguntas-chave para identificar gargalos e perda de previsibilidade.

**QUERO CONTRATAR ESTA  
PALESTRA**

Ou escreva para [contato@leandealers.com.br](mailto:contato@leandealers.com.br).

# Customer Experience é consequência do processo

Por que a experiência piora mesmo com boa intenção

45-90 min • Presencial ou online • PT/EN/ES

## Quando esta palestra se encaixa

Quando há reclamações recorrentes, variação entre unidades e promessas inconsistentes. Quando a empresa investe em treinamento comportamental, mas o cliente continua sentindo atrito.

## O engano comum

Tratar experiência como atitude individual ("atenda melhor") quando, na prática, a experiência é resultado de fluxo, padrão, informação certa e execução consistente.

## O que abordamos

- Como o processo interno "vaza" para o cliente: espera, incerteza, ruído e retrabalho.
- Consistência em rede: onde padronizar para o cliente perceber e onde manter flexibilidade.
- Simplicidade operacional: reduzir passos, aprovações e handoffs desnecessários.
- O que medir para enxergar a experiência na operação (antes de virar reclamação).

## O que a liderança leva para aplicar

- Um mapa mental para localizar onde a experiência é destruída (não só onde ela aparece).
- Ações de curto prazo para reduzir fricção e aumentar previsibilidade.
- Critérios para alinhar discurso de CX com rotina e processo.

**QUERO CONTRATAR ESTA  
PALESTRA**

Ou escreva para [contato@leanddealers.com.br](mailto:contato@leanddealers.com.br).

# Liderança e comportamento

O que sustenta (ou mata) a melhoria no dia a dia

45-90 min • Presencial ou online • PT/EN/ES

## Quando esta palestra se encaixa

Quando a melhoria não se sustenta (efeito sanfona), quando a empresa depende de poucos "heróis" e quando cada gestor conduz de um jeito, gerando variação e desgaste.

## O engano comum

Achar que melhoria é ferramenta e projeto. Sem mudança de rotina de liderança, o sistema volta ao padrão antigo.

## O que abordamos

- Rotinas mínimas que sustentam padrão: ir ver, checar, dar feedback, tratar anomalias.
- Como equilibrar cobrança, clareza e desenvolvimento - sem microgestão.
- Como criar ambiente para expor problema sem transformar em caça às bruxas.
- Liderança como construtora de sistema (processo e decisão), não como apagadora de incêndio.

## O que a liderança leva para aplicar

- Um checklist de mudanças práticas na agenda do líder (imediatamente aplicáveis).
- Critérios para diferenciar urgência real de urgência fabricada.
- Acordos simples de equipe para reduzir ruído e retrabalho.

**QUERO CONTRATAR ESTA  
PALESTRA**

Ou escreva para [contato@leandealers.com.br](mailto:contato@leandealers.com.br).

# Simplicidade como vantagem competitiva

Como reduzir complexidade e acelerar decisão sem perder controle

45-90 min • Presencial ou online • PT/EN/ES

## Quando esta palestra se encaixa

Quando o crescimento trouxe camadas, exceções e aprovações. Quando decisões demoram, processos viraram colcha de retalhos e o time gasta energia explicando regra em vez de entregar.

## O engano comum

Confundir controle com complexidade. Quanto mais camadas e exceções, maior o custo escondido, o erro e o retrabalho.

## O que abordamos

- Por que empresas ficam complicadas (e por que isso vira custo).
- Critérios para simplificar decisões e reduzir handoffs.
- Como padronizar sem engessar: regras claras, exceções explícitas, autonomia definida.
- Como proteger tempo e foco do time para o que gera valor.

## O que a liderança leva para aplicar

- Uma abordagem de simplificação aplicável a processos, rotinas e decisões.
- Sinais práticos de complexidade que está destruindo velocidade e qualidade.
- Um roteiro para remover desperdícios sem perder governança.

**QUERO CONTRATAR ESTA  
PALESTRA**

Ou escreva para contato@leandealers.com.br.

# A Síndrome do Lagarto

Quando a empresa se protege do problema - e chama isso de normal

45-90 min • Presencial ou online • PT/EN/ES

## Quando esta palestra se encaixa

Quando mudanças travam, problemas ficam escondidos e iniciativas morrem na rotina. Quando há medo de exposição e a organização evita encarar fatos.

## O engano comum

Achar que resistência é falta de vontade. Muitas vezes é reação de proteção: medo, viés, hábito e cultura que pune quem mostra problema.

## O que abordamos

- Sinais de paralisia organizacional: silêncio, justificativas, adiamentos e soluções cosméticas.
- Como transformar problema em dado para decisão (sem culpa).
- Como criar rituais simples de melhoria contínua que não viram burocracia.
- O papel da liderança em tornar o problema visível e tratável.

## O que a liderança leva para aplicar

- Leituras práticas para identificar onde a mudança está travando.
- Perguntas e rituais para abrir discussão real sobre problemas.
- Um caminho de melhoria que não depende de energia heroica.

**QUERO CONTRATAR ESTA  
PALESTRA**

Ou escreva para [contato@leandealers.com.br](mailto:contato@leandealers.com.br).

## Workshops

Workshops são sessões de trabalho. São recomendados quando existe um problema real a tratar e quando o time precisa sair com decisões, prioridades e próximos passos claros - com entregáveis.

- Customer Experience Lab - Mapear fricção e sair com contramedidas prioritárias
- Performance & Métricas - Indicadores que ajudam a decidir na segunda-feira
- Liderança de Campo - Agenda padrão do líder para sustentar padrão e melhoria
- Padronização e Sustentação em Redes - Consistência sem engessar: replicar o que funciona

# Customer Experience Lab

Mapear fricção e sair com contramedidas prioritárias

4-8h • Até 25 pessoas • Presencial ou online • PT/EN/ES

## Quando este workshop se encaixa

Quando o cliente sente atrito (espera, ruído, falta de informação, inconsistência), mas a empresa trata CX de forma genérica e não consegue transformar em ação operacional.

## O engano comum

Fazer CX virar lista de iniciativas desconectadas ou depender apenas de treinamento comportamental.

## O que fazemos no workshop

- Mapeamento da jornada com foco no esforço do cliente e pontos de fricção.
- Identificação de rupturas operacionais (onde o processo interno "vaza").
- Priorização de contramedidas por impacto e viabilidade.
- Definição de próximos passos com donos e cadência.

## Entregáveis típicos

- Mapa de fricção (jornada → atritos → hipóteses de causa).
- Top prioridades com dono e critério.
- Plano inicial de execução (30-60 dias).

**QUERO CONTRATAR ESTE  
WORKSHOP**

Ou escreva para [contato@leandealers.com.br](mailto:contato@leandealers.com.br).

# Performance & Métricas

Indicadores que ajudam a decidir na segunda-feira

4-8h • Até 25 pessoas • Presencial ou online • PT/EN/ES

## Quando este workshop se encaixa

Quando há muitos números e pouca decisão. Quando as metas geram efeito colateral, competição entre áreas e maquiagem de resultado.

## O engano comum

Achar que dashboard resolve gestão. O que resolve é indicador com decisão e rotina clara.

## O que fazemos no workshop

- Definição de poucos indicadores decisórios (resultado + processo).
- Conexão objetivo → processo → indicador → ação.
- Ritual de leitura: quem olha, quando, com qual decisão.
- Critérios para identificar gargalos e causas prováveis.

## Entregáveis típicos

- Árvore de indicadores (estratégia → operação).
- Cadência e rituais de gestão (diário/semanal).
- Acordos de decisão e responsabilidades.

**QUERO CONTRATAR ESTE  
WORKSHOP**

Ou escreva para [contato@leandealers.com.br](mailto:contato@leandealers.com.br).

# Liderança de Campo

Agenda padrão do líder para sustentar padrão e melhoria

4-8h • Até 20 pessoas • Presencial ou online • PT/EN/ES

## Quando este workshop se encaixa

Quando o gestor vive em reunião e urgência, o padrão não se sustenta e a operação depende de improviso. Quando cada líder acompanha de um jeito.

## O engano comum

Achar que "cobrar mais" resolve. Sem rotina e critério, a cobrança só aumenta ruído e desgaste.

## O que fazemos no workshop

- Desenho da rotina mínima do líder (ir ver, checar padrão, tratar anomalia).
- Feedback aplicável e rápido (no momento certo).
- Critérios de escalonamento: o que resolve onde e quando.
- Rituais para sustentar padrão e aprendizado.

## Entregáveis típicos

- Agenda padrão do líder e checklist de verificação.
- Roteiro de gema e critérios de observação.
- Acordos de time e cadência de acompanhamento.

**QUERO CONTRATAR ESTE  
WORKSHOP**

Ou escreva para [contato@leanddealers.com.br](mailto:contato@leanddealers.com.br).

# Padronização e Sustentação em Redes

Consistência sem engessar: replicar o que funciona

4-8h (ou 1 dia) • Até 25 pessoas • Presencial ou online • PT/EN/ES

## Quando este workshop se encaixa

Quando há variação grande entre unidades, dificuldade de replicar boas práticas e inconsistência percebida pelo cliente.

## O engano comum

Padronizar "por documento", sem governança simples e sem clareza de autonomia. Isso vira burocracia.

## O que fazemos no workshop

- Padrões executáveis: regras claras, exceções explícitas, papéis definidos.
- Grau de autonomia: onde a rede precisa de consistência e onde a unidade precisa de flexibilidade.
- Governança leve: cadência, verificação e aprendizado.
- Plano de escala: piloto → ajuste → expansão.

## Entregáveis típicos

- Padrões com grau de liberdade explícito.
- Modelo de governança leve (donos, cadência, verificação).
- Plano de escala e sustentação.

**QUERO CONTRATAR ESTE  
WORKSHOP**

Ou escreva para [contato@leandealers.com.br](mailto:contato@leandealers.com.br).

## Produtos especiais

Além do portfólio de palestras e workshops, temos experiências e produtos específicos para acelerar aprendizado e alinhamento em organizações e redes.

- Lean Dealers Game - Simulação de alta fidelidade de uma operação de serviços
- IMPROVE - Produto independente: palestra + workshop

# Lean Dealers Game

Simulação de alta fidelidade de uma operação de serviços

**1-2 dias • 12-30 participantes • Presencial • PT/EN/ES**

Uma imersão prática em que o time vivencia filas, retrabalho, urgência e conflito de prioridades - e aprende, na prática, como reorganizar o sistema para melhorar fluxo, qualidade e previsibilidade.

## Quando faz mais sentido

- Quando o desafio é mentalidade e cooperação entre áreas (não só conhecimento).
- Quando a organização precisa enxergar gargalos e desperdícios "na pele".
- Quando se quer acelerar mudança cultural sem depender de discurso.

## O que fica após a intervenção

- Linguagem comum sobre fluxo, gargalo, valor e desperdício.
- Aprendizado vivencial com aplicação ao contexto do cliente.
- Plano de próximos passos recomendado (opcional).

**QUERO CONTRATAR**

Ou escreva para [contato@leandealers.com.br](mailto:contato@leandealers.com.br).

# IMPROVE

Produto independente: palestra + workshop

**Produtos contratáveis separadamente • PT/EN/ES • Presencial ou online**

IMPROVE é uma linha de produto específica para alinhar propósito, pessoas e processos, reduzindo desalinhamento entre discurso e prática e criando base para melhoria sustentada.

## Quando faz mais sentido

- Quando há inconsistência de entrega e variação entre unidades.
- Quando o resultado depende de pessoas-chave e não de processo.
- Quando a experiência do cliente oscila e o time vive em urgência.

## O que fica após a intervenção

- Palestra IMPROVE: alinhamento e direção (60-90 min).
- Workshop IMPROVE: agentes de mudança + plano inicial (1 dia ou 2 dias).

**QUERO CONTRATAR**

Ou escreva para [contato@leanddealers.com.br](mailto:contato@leanddealers.com.br).

## Palestra sob medida

Se você tem um tema estratégico ou um problema específico que precisa ser tratado no seu evento, podemos desenhar uma palestra sob medida mantendo a linguagem simples e a aplicação prática.

<b>Evento (nome e tipo):</b>	
<b>Temática desejada:</b>	
<b>Problema a ser abordado (1-2 frases):</b>	
<b>Tempo disponível (minutos):</b>	
<b>Data desejada:</b>	

**ENVIAR BRIEFING POR  
E-MAIL**

### Palestrantes

- Nei Santa Bárbara - Operações de serviços, processos, liderança e experiência do cliente. Conteúdo direto, aplicável e próximo da audiência.
- Sandro Bueno - Gestão e sustentação da execução, com foco em pessoas, comportamento e resultados em rede.
- Pedro Simão - Fundador e pioneiro na aplicação de Lean em serviços e redes, com histórico internacional.

### Onde já atuamos

- Feiras e encontros setoriais (ex.: Fenabreve) e eventos proprietários (ex.: Lean Dealers Summit).
- Convenções de marca (ex.: BMW, Porsche - Alemanha, Audi, Volvo Trucks).
- Entregas no Brasil e em países como Inglaterra, Alemanha, Chile, Argentina, Equador e Panamá.

### Contato

contato@leandealers.com.br

São Paulo, Brasil • Atuação em toda a América Latina

Marcas citadas são de propriedade de seus respectivos titulares.