

#3

## Cartilha de boas práticas para marcenarias

Montagem e Melhoria Contínua



Trabalhar em busca de uma **melhoria contínua** é assunto sério, mas até que conseguimos trazer o tema para a realidade de uma maneira mais leve aqui, não acha? Já falamos sobre dois grandes assuntos, vamos retomá-los: Utilização de **checklists na montagem e instalação** de móveis e planejamento eficaz e materiais essenciais para montagem. Agora que você já descobriu o quanto se organizar com **checklists** pode ser produtivo para **evitar “erros bobos”** na realização das montagens e instalações de sua marcenaria, e está no caminho para **garantir** que a qualidade de suas entregas sejam rápidas, eficazes e tragam a satisfação do cliente, vamos para o último ponto desta **Cartilha de Boas Práticas para Marcenarias**: a melhoria contínua só é possível com o suporte administrativo e uma cultura de excelência na entrega. Vamos entender melhor?

A **Cartilha de Boas Práticas para Marcenarias**, dividida em três volumes (**Instaladores e Montadores, Planejamento e Materiais Essenciais e Montagem e Melhoria Contínua**), nasceu para prevenir que “erros bobos” aconteçam. São dicas, insights, soluções conhecidas e inovadoras para que você, da tela de seu computador, celular, ou na ponta da caneta, seja capaz de conferir rapidamente como está seu plano de ação para montagem de móveis.

Partimos do entendimento de que existem três etapas na Instalação e Montagem de Móveis: **CAPACITAÇÃO, PLANEJAMENTO e EXECUÇÃO**. Em meio à rotina corrida da marcenaria, ter a segurança de que a estrutura dos principais processos realizados está sendo cumprida é fundamental.

Chegamos, enfim, à etapa de **CAPACITAÇÃO**, que diz respeito ao suporte administrativo frente à montagem e sua melhoria contínua. Todas as dicas sobre como gerir uma equipe de montagem em desenvolvimento estão na **Cartilha de Boas Práticas para Marcenarias - Montagem e Melhoria Contínua**. Constatamos as diferenças e semelhanças que existem entre marcenarias de pequeno e médio porte implementando um sistema de montagem, capacitando uma equipe para tal. Identificamos erros comuns na **apresentação, falta de consenso e pós-venda**, fatores essenciais para os quais as melhores soluções devem vir da administração da marcenaria. Os pontos aqui levantados dizem respeito principalmente à possibilidade de um conhecimento em comum por todos da equipe de montagem da marcenaria, quer sejam os responsáveis pela montagem ou apenas auxiliares, e como a administração pode possibilitar essa bagagem para seus colaboradores. Esperamos que este conteúdo traga **insights ricos** para o desenvolvimento de sua marcenaria!

## Checklist

### Montagem e Melhoria Contínua

#### Equipe de montagem

Sabemos que equipes de montagem não são um consenso entre as marcenarias. Às vezes, o próprio marceneiro que produz o móvel é quem “vai a campo” montá-lo. Isso pode acontecer de maneira ordenada ou desordenada, causando um gap na produção. Ocorrendo de modo pouco organizado, mesmo com uma equipe consolidada pode trazer prejuízo à produção, caso não haja uma comunicação entre todas as partes, tanto de maneira técnica, quanto comunicação efetiva, mesmo, de agenda, prazos e planejamento. Recomendamos fortemente uma mudança estrutural para a implementação de uma equipe de montagem em sua marcenaria, de pelo menos duas pessoas. Você precisa de pelo menos um responsável pelo serviço e um auxiliar, que pode até mesmo ter uma maior rotatividade do que o responsável. O que ressaltamos, aqui, é a necessidade de você pensar na equipe de montagem como um setor que precisa de capacitação, treinamento e uma visão de empresa compatível com sua marcenaria.

## Apresentação

Do logo da sua empresa à camiseta que o montador usa, do carro ou caminhão em que os montadores chegam ao modelo 3D que vocês produzem para apresentar ao cliente. Quando falamos de apresentação, tudo conta! Não meça esforços para garantir que sua apresentação seja consistente. Clientes que confiem em você desde o início e consigam identificar seus valores em todo processo de compra e montagem serão fidelizados, indicando seus serviços para outros. Aposte na sua apresentação e conquiste essa confiança!

## SketchUp

Leia com atenção: você pode integrar toda sua linha de produção, do recebimento do pedido à montagem na casa do cliente, com o uso do SketchUp. O software de modelagem 3D é intuitivo e possui fácil implementação, indo muito além da arquitetura e do design com os componentes paramétricos. A Plataforma Gabster potencializa seu uso do SketchUp, permitindo que você faça orçamentos, etiquetamento de peças, e trabalhe as peças de sua marcenaria utilizando um sistema construtivo. Você ganha, assim, uma integração do meio virtual à sua linha de produção, adquirindo uma forma a mais de conferência na hora da montagem. Soma-se a isso a possibilidade de abrir o projeto no SketchUp Viewer, direto do seu celular ou notebook, podendo avaliá-lo ou tirar dúvidas que surjam direto no local de instalação. Trabalhe de maneira integrada do início ao final! Implementar o SketchUp com a Plataforma Gabster em sua marcenaria é a solução completa para melhorias na organização, modularização, apresentação e um aumento significativo na rentabilidade.

## Treinamento

Estabeleça um treinamento padrão para toda sua empresa, em especial para os montadores e instaladores. Como organizar o baú caminhão? Como se vestir e se portar na casa dos clientes? Quais cuidados devem ser tomados para garantir que não haja riscos no chão, ou quaisquer danos à casa do cliente? Como utilizar as três etapas de conferência na montagem (verificar a etiqueta, visualizar o modelo do SketchUp, ligar para o engenheiro de produto/marceneiro)? Dessa maneira, será possível manter uma coerência entre todos os seus montadores e instaladores, mesmo que haja rotatividade. Solicite o feedback de quem for treinado para trabalhar na sua equipe de montagem e siga desenvolvendo seu programa de treinamento. A retroalimentação desse sistema irá criar mudanças estruturais em sua marcenaria, sempre voltada à melhoria contínua.

## Cartilha de Boas Práticas

Que tal compartilhar esta Cartilha de Boas Práticas para treinar seus montadores? Se os ensinamentos contidos nesta série de ebooks refletem o que sua marcenaria acredita, use e reproduza este conteúdo, dando os devidos créditos! Se você, por outro lado, gostaria de acrescentar itens que não foram expostos aqui, inspire-se para criar a Cartilha de Boas Práticas da sua Marcenaria. O que deve conter este documento? Dicas, insights, recomendações para seus funcionários seguirem. É a cultura e apresentação de sua empresa que está em jogo, capriche e verá na prática os resultados aparecerem.

## Clientes Premium

Independente se você atende direto ao consumidor final, ao arquiteto ou ao designer de interiores: alguns clientes irão pedir peças acima da média e você precisa estar preparado para este mercado. Não há exclusividades no trato com estes clientes, espera-se que seus montadores e instaladores, ao seguirem esta Cartilha, ajam de maneira respeitosa e frutífera com quaisquer clientes. Porém, ressaltamos que nestes casos é válido seguir a Cartilha de Boas Práticas à risca, cuidando ainda mais para não cometer “erros bobos”. Afinal, pode ser o início de bons negócios com maior proposta de valor e um passo importante para sua marcenaria.

## Pós-venda

Duas sugestões que podem ser implementadas no pós-venda: criação de um Manual de Uso, disponibilizado físico ou digital pelos montadores ao final da instalação, e de um Formulário de Feedback, implementado preferencialmente de maneira digital, enviado ao cliente por WhatsApp, por exemplo, após a montagem do produto. O Manual de Uso permite que você elimine “erros bobos” por parte do cliente no pós-venda. Assim, você previne uma manutenção precoce e demonstra para seu cliente que pensa em seu bem-estar. O Formulário de Feedback é uma ferramenta para o administrativo de sua empresa poder ter noção de onde está acertando e onde está falhando, do ponto de vista do cliente. Houve algum erro na montagem, algum desconforto com o processo todo da produção, ou algo do tipo? É neste formulário que você vai descobrir os furos de seu processo, mapeá-los e não apenas tapá-los, como reconstruir-se a partir disso. A melhoria contínua é sobre não ter medo de mudar, sempre agindo baseado em dados; estes feedbacks serão uma parte de seus dados, e um bom início para suas mudanças.

**Acompanhe nossos blogs  
para mais conteúdo!**

**www.** [clubeduratex.com.br](http://clubeduratex.com.br)  
[gabster.com.br](http://gabster.com.br)