

24/05/2018 - Oportuna crônica

Esta bela história, um tipo de fábula japonesa, conheci-a em um curso de gerenciamento no Japão para se entender melhor a noção de cliente/ fornecedor, internos à empresa. O que você deseja receber do seu fornecedor e como deve fazer para passar o serviço ao seu cliente. Parece simples, mas quando aplicamos essa técnica no Metrô de São Paulo, percebemos que nosso projeto era considerado bastante inteligível para nossos clientes, o setor de construção.