

# ActionCOACH | CASO DE SUCESSO



**Helena Franco** da MEDIFRANCO

“ Com a ActionCOACH tenho aprendido que os nossos sonhos, pessoais e profissionais, se podem concretizar através do desenvolvimento da nossa capacidade de trabalho, motivação, confiança e determinação. E que com uma equipa unida o tamanho do desafio deixa de ter importância, mas saber liderá-la é um desafio diário que exige muita persistência! ”

## Dados da Empresa

**Nome da Empresa:** Medifranco

**Indústria do Cliente:** Área da Saúde

**Localização:** Setúbal

**Fundadores:** António Franco

**Nº de funcionários pré/pós coaching:** 2/4

**Nº de Departamentos (pré/pós treinamento):** 0/4

**Fundada em:** 2000

**Turnover pós coaching:** Aumento de 100%

**Data de início do Coaching:** Setembro 2018

**Website:** <https://www.medifranco.pt>



## História da empresa

A Medifranco foi fundada no ano 2000 pelo Dr. António Franco, médico Oftalmologista e meu pai.

Cresci a vê-lo exercer uma medicina em que a essência do ato médico se baseia numa ética de consideração, compreensão e um respeito único pela sensibilidade, medos e expectativas de forma individual, em que o médico dedica tempo a escutar, diagnosticar, aconselhar e tratar cada paciente de forma íntegra, honesta e responsável.

Esse legado foi passado para mim e para o meu irmão através de exemplos e valores, tendo se transformado na nossa missão quando ambos começamos a exercer medicina dentária na Medifranco.

Neste último ano com outros médicos, que partilham connosco os mesmos valores e a mesma visão sobre a responsabilidade do acto médico, um método de trabalho interdisciplinar. Actualmente dispomos para além da consulta de oftalmologia e de medicina dentária (com várias especialidades), também das consultas de otorrinolaringologia, terapia da fala, medicina geral e medicina estética.

Além disso, acreditamos num conceito de medicina baseado na informação e prevenção da doença e por isso queremos ter um papel activo dentro da nossa clínica e nas redes sociais, que ajude na promoção de hábitos saudáveis e no desenvolvimento e mudança de consciência individual e global para os problemas actuais alimentares, sociais e ecológicos associados à sustentabilidade do nosso planeta.

## Desafio: Porque optou pelo Business Coaching?

### Que problemas tentavam resolver quando decidiu avançar com o serviço de Coaching?

Contratação de novos membros para a equipa e alinhamento da mesma.

### Quais os desafios que enfrentava? Porquê a sua necessidade?

Dificuldade em definir objetivos para a empresa, desenhar estratégias e comunicar com a equipa.

### O que esteve na sua origem?

A necessidade de ter de começar a liderar a empresa e não me sentir com capacidade nem competência para tal porque a minha área de actuação era essencialmente técnica.

### Como surgiu a ActionCOACH? Porquê a sua escolha?

Conheci a ActionCOACH numa ação de formação num núcleo empresarial de Setúbal onde participou o coach Luis Charneca.

### Solução: Como a ActionCOACH resolveu o problema identificado?

#### Que vantagens trouxe o serviço de coaching para o negócio?

Com o Coaching tenho conseguido ao longo do tempo ganhar mais confiança em mim e mais determinação na minha actuação como líder da minha equipa.

#### Que intervenção teve ou tem tido o Business Coach nas várias fases? Quais os passos?

Tenho conseguido escolher mais assertivamente os membros da minha equipa em função da missão, visão e valores da empresa. Consigo trabalhar mais o negócio ao nível do planeamento de estratégias em função dos objectivos que traço para a empresa e nos quais já consigo envolver a equipa com mais espírito de união e motivação.

### Há quanto trabalha com o seu Business Coach?

Trabalhamos em conjunto há 9 meses.

### Resultados: Resultados obtidos, relacionando aspetos qualitativos a quantitativos

#### Que benefícios concretos e específicos trouxe o Business Coach à empresa?

Uma melhor equipa, uma melhor gestão de tempo, mais reconhecimento e mais faturação.

#### Quais os resultados mensuráveis (ROI) e não mensuráveis deste serviço?

Há vários resultados mensuráveis que vamos conseguindo implementar através da criação de rotinas e sistemas para além da facturação ou lucro. Penso que os resultados não mensuráveis passam pelo desenvolvimento da nossa autoestima, determinação, motivação, confiança que são sentidos por todos dentro da nossa empresa na nossa forma de liderar e de criar bom ambiente no trabalho.

#### Está satisfeito com o trabalho do Coach? Porquê? Recomendaria?

Sim, claramente.

### 5 Mudanças Chave & Ações

1. Foco na estrutura da equipa através do recrutamento, criação de um organigrama, KPI's e job definition's
2. Definição do Público Alvo.
3. Elaboração de um plano de negócios.
4. Ter clareza da área financeira.
5. Melhorar e criar novas infraestruturas.

### Resultados

	Antes do Coaching	Atualmente
Faturação	Confidencial	Aumento de 100%
Margem	Confidencial	
Lucro	Confidencial	Aumento de 50%
Nº Colaboradores	2	4
Nº Departamentos	0	4

### Estratégia de futuro

Penso que seja fundamental continuar a apostar na comunicação para o nosso público alvo, do valor da qualidade dos nossos serviços e dos nossos profissionais de saúde. Apostar em mais áreas/serviços de saúde de qualidade e eventualmente noutros mercados e parcerias.

*Temos como missão tornar a ida ao dentista numa experiência agradável! Cuidamos de si e da sua família de forma íntegra e responsável, proporcionando uma experiência agradável desde o acolhimento e atendimento, ao ambiente em consulta e qualidade dos tratamentos realizados em todas as especialidades médicas.*



Oftalmologia



Medicina Dentária



Otorrinolaringologia



Terapia da Fala

PESSOAS REAIS...RESULTADOS REAIS.

**ActionCOACH**<sup>®</sup>  
BUSINESS COACHING