

MATRIZ GAP

DESENVOLVIDO POR BRUNO GARCIA ANTUNES



BENCHMARK

Estágio/ Emprego/ Projeto
Empreendedorismo
Cursos
Internet
Livros
Networking

PROCESSOS / ETAPAS

Quais são os problemas do cliente? Quais informações você precisa ter para garantir que consiga atendê-lo?

FERRAMENTAS (MÉTODOS, TÉCNICAS E TECNOLOGIA.)

Quais os métodos, técnicas e tecnologias são usados nas etapas de diagnóstico e resolução do problema do cliente?

PLANO DE AÇÃO

Com base nas etapas anteriores estabeleça sua Jornada de Aprendizado.

INDICADORES / RESULTADOS

Quais são os indicadores de desempenho que precisam ser mensurados para garantir a qualidade do seu trabalho? Quais mensuram as principais variáveis do processo: tempo, dinheiro, qualidade e quantidade?