



# Simulação de negócios de serviços

A simulação de negócios Cesim Service é projetada para ensinar os elementos essenciais da gestão de um pequeno negócio do setor de serviços.



## FOCO

Empreendedorismo, Gestão de Serviços, Fundamentos de Administração e Gestão de Pequenas e Médias Empresas.



## USADO EM

Cursos de empreendedorismo e fundamentos de negócios para diversos públicos, cursos técnicos e profissionalizantes, cursos de gestão para não-administradores e cursos introdutórios de Administração.



## DESCRÍÇÃO DE CASO

Os alunos administram o hotel de uma família, que no início da simulação possui 50 quartos e 4 funcionários permanentes.



## TAREFAS DOS PARTICIPANTES

A tarefa inicial das equipes é se familiarizar com a empresa através da(s) rodada(s) de exercícios e aperfeiçoar o conceito do empreendimento dos seus respectivos hotéis. Durante essas rodadas, as equipes gerenciarão o futuro das empresas por meio de decisões sobre recursos humanos, investimentos, qualidade dos serviços, atribuição de preços, marketing e gestão de rendimentos por canais de vendas. Os participantes operarão em mercados competitivos com variações sazonais de demanda e condições econômicas. Eles também serão confrontados com decisões estratégicas, como a de expandir suas atividades para outra área de mercado.



## ÁREAS-CHAVE DE APRENDIZADO

Gestão geral do desempenho operacional, de mercado e financeiro, com a gestão de recursos humanos, gestão da capacidade, investimentos, qualidade dos serviços, atribuição de preços e marketing como áreas centrais de tomada de decisões.



## PRINCIPAIS FATORES DE SUCESSO

Para ter sucesso, as equipes devem criar e implementar um plano consistente de negócios que conte com variações sazonais de demanda e faça uso eficaz da gestão de rendimentos. Além disso, uma gestão de recursos humanos bem planejada e competente é de extrema importância. O sucesso é medido por indicadores operacionais e financeiros, incluindo utilização da capacidade, satisfação de funcionários e clientes, participação no mercado, lucro por funcionário, lucro líquido, retorno sobre o capital e lucro por ação. O principal indicador da simulação é o retorno acumulado aos acionistas, que consolida todos os principais fatores de sucesso num critério mensurável e pode ser usado para comparar o desempenho entre as equipes.



## RESULTADOS ESPERADOS

Auxiliar os participantes a desenvolver uma perspectiva holística das operações da empresa, incluindo marketing, vendas, recursos humanos, gestão da capacidade, investimentos e qualidade dos serviços. Desenvolver a compreensão e o domínio de fundamentos administrativos, de práticas de tomada de decisão com foco no mercado e das implicações financeiras das diversas escolhas operacionais e de marketing. Além disso, os participantes adquirirão uma experiência inestimável de trabalho em equipe e de resolução de problemas.



## IDIOMAS DISPONÍVEIS

Português, inglês, sérvio, finlandês, francês, italiano, romeno, chinês mandarim, e espanhol.



## Os Simuladores de Negócios Mais Intuitivos do Mercado

Todas as Simulações de Negócios Cesim fazem parte de uma plataforma online fácil de usar, expansível e automatizada que permite ao instrutor ministrar seus cursos a partir da internet, em qualquer lugar e a qualquer hora.

### Simulações de Negócios, Estratégia e Gestão

Para aumentar o envolvimento dos participantes e o aprendizado prático sobre negócios no seu curso.



**Cesim Global Challenge** foi criado para desenvolver o entendimento sobre a complexidade das operações dos negócios globais num ambiente dinâmico e competitivo.



**Cesim Service** é uma simulação de gestão de negócios de serviços que contempla as áreas da gestão de RH, gestão da capacidade, atribuição de preços e marketing.



**Cesim Project** foi desenvolvido para captar a essência da gestão de projetos num contexto colaborativo e competitivo.



**Cesim Firm** aumenta a consciência dos participantes e a sua capacidade de operar uma empresa a partir de uma perspectiva de gestão geral em um ambiente competitivo.



**Cesim Marketing** desenvolve a compreensão e o domínio de todo o processo de tomada de decisões de marketing.

### Simuladores para Indústrias e Cursos Específicos

Para cursos e treinamentos que se referem a uma determinada indústria.



**Cesim Hospitality** é um jogo de simulação de hospitalidade, que se baseia na gestão de um hotel e seu restaurante.



**Cesim Bank** promove a compreensão das operações de linha de frente e retaguarda de um banco e as interações desses fatores em um ambiente competitivo.



**Cesim Power** é um simulador da gestão de distribuidoras de energia, que combina a dinâmica dos mercados de energia, geração e gestão de risco.



**Cesim Connect** — neste simulador, as equipes gerenciam serviços móveis, de internet e de entretenimento para clientes residenciais, assim como serviços de comunicação e TI para clientes corporativos.



**Cesim Retail** permite aos participantes administrar uma loja ou várias lojas pertencentes à empresa. As decisões incluem a compra de produtos, preços de venda, promoções, organização de prateleiras, gestão de pessoal, etc.



**Cesim Dealership** é um jogo de simulação abrangente que oferece uma experiência de aprendizado imersiva nas operações de concessionárias, incluindo produtos novos e seminovos, e serviços pós-venda.

### Simuladores Personalizados de Negócios

Para cursos e treinamentos que exigem uma simulação especialmente planejada para suas próprias necessidades. **Exemplos:** varejo, metalurgia, indústria de embalagens, gestão imobiliária, emissoras de rádio e TV, e terceirização.