

Plano de ação 5W2H

DESAFIO _____

Nº	O quê	Por quê	Quem	Onde	Quando	Como	Quanto	Situação
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								

Plano de ação 5W2H: exemplo

DESAFIO Clientes antigos deixaram de comprar

Nº	O quê	Por quê	Quem	Onde	Quando	Como	Quanto	Situação
1	Montar a lista dos clientes que não compram há mais de 90 dias	Saber quem procurar primeiro	Ana	Sistema de vendas	03/11	Filtrar pela última compra e ordenar pelo valor já comprado	Sem custo extra	Feito
2	Ligar para os 30 clientes da lista	Recuperar vendas sem gastar com anúncio e entender por que pararam	Ana; o dono atende os casos maiores	Telefone e WhatsApp	04/11 a 14/11	Três ligações por dia, com um roteiro de cinco perguntas	Sem custo extra	Em andamento
3	Oferecer condição de retorno	Dar um motivo concreto para voltar a comprar	Dono	WhatsApp	04/11 a 14/11	Desconto de até 5% no primeiro pedido de volta	R\$ 300	A fazer
4	Reunir e decidir o próximo passo	Transformar as respostas em decisão	Dono e Ana	Reunião na empresa	14/11	Ler os motivos registrados e escolher a próxima ação	Sem custo extra	A fazer

Como usar o 5W2H

1. Escreva o desafio em uma frase. Quanto mais concreto, melhor o plano.
2. Quebre o desafio em ações. Cada linha do plano é uma ação.
3. Responda às sete perguntas de cada ação. Se alguma ficar sem resposta, a ação ainda não está pronta.
4. Revise a coluna Quem: um nome por linha.
5. Acompanhe a coluna Situação toda semana, com a equipe.

O quê**O que será feito?**

A ação, descrita de um jeito que qualquer pessoa entenda.

Por quê**Por que precisa ser feito?**

O motivo e o ganho esperado. Sem ganho claro, a ação talvez não valha a pena.

Quem**Quem faz e quem responde?**

Um nome por tarefa. "A equipe" não é responsável por nada.

Onde**Onde acontece?**

O setor, a loja, o canal ou o sistema.

Quando**Quando começa e quando termina?**

Datas no calendário. Sem prazo, vira intenção.

Como**Como será feito?**

Os passos, na ordem.

Quanto**Quanto vai custar?**

Dinheiro, horas da equipe e material.

Quer ajuda para levar o plano adiante? www.hupyhy.com