

# 1- Balanced Scorecard, exemplo de mapa estratégico de cervejaria artesanal

OBJETIVOS	METAS	INDICADORES	INICIATIVAS
<b>Perspectiva Financeira:</b> Aumentar receitas	Aumentar em 10% a receita líquida	Demonstrativos financeiros	Desenvolver novas políticas de crédito para os distribuidores
<b>Perspectiva do Cliente:</b> Contar com um ticket médio alto	Aumentar o valor de cada compra em 15%, em média	Valor das notas fiscais de cada venda individual	Melhorar o mix de produtos e criar combos de ofertas
<b>Perspectiva de processos internos:</b> Oferecer diversas opções de canais de vendas	Transferir ao menos 30% das vendas para novos canais de vendas	% de vendas por canal	Implementar telemarketing e implementar loja virtual
<b>Perspectiva de Aprendizado e crescimento:</b> Contar com força de vendas capacitada	Treinar 100% da equipe de vendas	Número de certificados adquiridos pela equipe	Desenvolver parceria com empresa de cursos online

## 2- Balanced Scorecard, exemplo de mapa estratégico de joalheria

OBJETIVOS	METAS	INDICADORES	INICIATIVAS
<b>Perspectiva Financeira:</b> Aumentar a lucratividade	Aumentar em 15% a lucratividade da empresa	Demonstrativos financeiros	Negociar parcerias de parcelamento com empresas de cartões de crédito
<b>Perspectiva do Cliente:</b> Ter uma loja mais atraente para os clientes	Aumentar em 20% a média de visitas diárias à loja	Contagem de clientes	Melhorar a exposição das joias nas vitrines e investir em mídias sociais
<b>Perspectiva de processos internos:</b> Ser referência em atendimento	Aumentar o número de elogios em 15% e diminuir as reclamações no SAC em 80%	Análise estatística dos relatórios do SAC	Redesenhar processo de atendimento
<b>Perspectiva de Aprendizado e crescimento:</b> Ter uma força de vendas com profissionais experientes	Substituir 30% dos vendedores	Número de contratações x demissões	Iniciar processo de recrutamento e seleção

### 3- Balanced Scorecard, exemplo de mapa estratégico de empresa de e-commerce

OBJETIVOS	METAS	INDICADORES	INICIATIVAS
<b>Perspectiva Financeira:</b> Aumentar vendas e diminuir custos	Aumentar em 15% as vendas líquidas e diminuir em 10% o custo operacional	Demonstrativos financeiros	Negociar com fornecedores
<b>Perspectiva do Cliente:</b> Ser referência por variedade de produtos	Aumentar em 15% o lançamento de novos produtos a cada trimestre	Número de novos produtos lançados por trimestre	Criar comitê de inovação e desenvolvimento
<b>Perspectiva de processos internos:</b> Ser capaz de desenvolver novos produtos constantemente	Iniciar ao menos 5 projetos de desenvolvimento de novos produtos a cada mês	Relatórios de projetos de inovação	Adquirir software específico para o gerenciamento do desenvolvimento de produtos

**Perspectiva de  
Aprendizado e  
crescimento:**

Ter equipe extremamente  
capacitada no  
desenvolvimento de  
produtos

Ter ao menos 2  
profissionais com mestrado  
na área

Número de profissionais  
de empresas com  
diploma de mestrado na  
área

Selecionar um funcionário para  
receber bolsa de mestrado e  
contratar outro com mestrado  
na área

---

Os exemplos de Balanced Scorecard apresentados são totalmente hipotéticos e bastante esquemáticos. Normalmente podem conter mais iniciativas para cada objetivo, assim como mais objetivos por perspectiva. O importante é entender o conceito e saber como empregá-lo da forma correta em seu negócio específico.