

	DURAÇÃO	OBJECTIVOS / CONTEÚDOS
POTENCIAR AS COMPETÊNCIAS DA EQUIPA DE TRABALHO	40 horas c/outdoor	Outdoor: Desenvolver competências de trabalho em equipa: Comunicação, Delegação, Divisão de Tarefas, Cooperação, Planeamento, Recursos, Gestão do Tempo e Estratégia Abordagem sistémica das organizações A Mudança Comportamento organizacional: Comunicação e trabalho em equipa Entender os processos de Negociação Organização pessoal e gestão do tempo O Stress
APRESENTAÇÕES QUE PROMOVEM A EMPRESA	7 horas	Interiorizar uma estratégia para reduzir o medo de falar em público. Reconhecer os elementos que mais atraem uma audiência. Identificar o público-alvo e customizar a apresentação para um público-alvo conhecido. A apresentação: eu mesmo. Seleccionar a maneira mais eficaz de comunicar a mensagem. Simulações
COMUNICAÇÃO +	7 horas	<i>em preparação</i>
NEGOCIAÇÃO E GESTÃO DE CONFLITOS PRODUTO	7 horas	Entender o que é um conflito e identificar a sua génese. Desenvolver estratégias pessoais para gerir situações delicadas. Aprender a preparar-se eficazmente para as situações de negociação. Compreender como e porque é que as competências de negociação são fundamentais na gestão eficaz dos conflitos.
A ESTRATÉGIA PERSUAÇÃO	7 horas	Influenciar os outros é a competência para sistematicamente conseguir apoio para as respectivas opiniões e, indirectamente, conseguir o atingimento de objectivos para os quais é indispensável o contributo de outros. Sendo assim, uma das principais competências de que um profissional precisa dispor é, sem dúvida alguma, a capacidade para influenciar os outros, da bondade e do mérito, da sua leitura dos dados. Aprender a estabelecer rapport. Entender as técnicas que pressupõem a escuta activa e treinar o seu uso sistemático. Desenvolver estratégias de persuasão para diferentes situações. Recuperar as competências naturais do ‘contador de histórias’. Saber identificar ‘denominadores comuns’ e promovê-los eficazmente.

PRODUTO	DURAÇÃO	OBJECTIVOS / CONTEÚDOS
CONSTRUÇÃO E CONTEXTUALIZAÇÃO DA MISSÃO	7 horas	Para que o propósito da organização seja consistente e constante diacronicamente, é necessária a existência de um conjunto de valores. Esses valores deverão ser duradouros e conhecidos por todos dentro da organização. Da jornada de reflexão e brainstorming convenientemente facilitada, resulta uma proposta de síntese que é portadora da recém-adquirida leitura e interiorização, por parte da equipa, do que deve ser a missão da organização.
DEFINIÇÃO DE OBJECTIVOS	7 horas	<i>em preparação</i>
SURFAR A MUDANÇA – CHANGE MANAGEMENT	7 horas	Surfar a mudança – change management – trata da compreensão do processo, mas também das ferramentas e das técnicas, que possibilitam gerir sustentadamente os aspectos processuais e pessoais, que são cruciais para o atingimento dos objectivos da organização. Compreender a natureza dinâmica e permanente da mudança e perspectivá-la de forma positiva. Identificar os processos determinantes na organização e a sua articulação com a mudança, na dupla perspectiva da melhoria e aperfeiçoamento e da integração dinâmica do aprendizado. Reconhecer as características das organizações aprendentes. Ampliar a compreensão dos mapas mentais e familiarizar-se com modificação de perspectivas. Lidar com a complexidade.
MUDANÇA COM QUALIDADE	20 horas c/outdoor	Outdoor: Fornecer conceitos fundamentais que permitam aos participantes gerir a mudança no contexto específico da cultura organizacional e integrar a função qualidade como factor crítico de sucesso nas organizações actuais. Compreender realmente o que é a qualidade Sensibilizar os participantes para a importância da qualidade nos serviços Desenvolver competências para o Trabalho em Equipa: Comunicação, Delegação, Divisão de Tarefas, cooperação Desenvolver competências de planeamento: recursos, gestão de tempo e estratégia Desdramatizar o processo da mudança Interiorizar benefícios concretos decorrentes para todos os stakeholders da organização. Compreender o papel da 'qualidade' numa empresa prestadora de serviços Compreender o que muda numa empresa prestadora de serviços na hora da qualidade Desenvolver competências individuais de compreensão dos processos inerentes à qualidade

PRODUTO	DURAÇÃO	OBJECTIVOS / CONTEÚDOS
MARKETING E VENDAS	70 horas	<p>Definir, organizar, implementar e coordenar estratégias de intervenção, desde a criação, lançamento e distribuição de um produto</p> <p>Fazer compreender e saber aplicar as modernas técnicas de vendas e negociação</p> <p>Apresentar os métodos de abordagem de clientes e explicar as várias fases da negociação</p> <p>Compreender e saber aplicar técnicas de venda e negociação</p> <p>Conhecer um modelo eficaz para abordar os clientes e prospectos: as fases da negociação</p> <p>Desenvolver os mecanismos de persuasão</p> <p>Aperfeiçoar a organização pessoal</p> <p>Saber planear os contactos comerciais</p> <p>Criar e manter um clima de confiança com os clientes</p> <p>Dominar as técnicas de fecho e consolidar a venda.</p>
QUALIDADE NO ATENDIMENTO	21 horas	<p>Compreender o que pressupõe a satisfação do cliente e operacionalizá-la enquanto factor chave do desenvolvimento da empresa;</p> <p>Saber identificar as expectativas dos clientes;</p> <p>Saber representar a empresa nos contactos com os clientes e fazê-lo com eficácia;</p> <p>Lidar com as exigências dos clientes;</p> <p>Gerir o stress na relação com os clientes;</p> <p>Gerir os conflitos para a fidelização dos clientes.</p>
RELACIONAMENTO COM O CLIENTE – A HORA DO UPGRADE	7 horas	<p>Desenvolver competências de Comunicação de forma a:</p> <ul style="list-style-type: none"> Optimizar a postura profissional no sentido de desenvolver a relação com o cliente Identificar e treinar os aspectos da comunicação verbal e não-verbal que garantem o sucesso na transmissão da mensagem ao cliente Reconhecer e avaliar o seu próprio estilo natural de comunicação interpessoal, de forma a potenciar os pontos fortes e a ultrapassar as limitações individuais <p>Ser capaz de identificar as necessidades e especificidades do cliente</p> <p>Reflectindo acerca da relação entre os conceitos, sistemas de informação, tecnologias de informação e estratégia de negócio da empresa.</p> <p>Referindo o papel que os diferentes ‘actores organizacionais’ têm na implementação da estratégia da organização e adopção das tecnologias e informação</p> <p>Potenciar atitudes positivas nos outros que facilitem o compromisso realista e a negociação</p> <p>Identificar bloqueios pessoais em situações difíceis e encontrar alguns meios para os ultrapassar.</p> <p>Desenvolver competências de proactividade na detecção de problemas</p> <p>Desenvolver competências comerciais na identificação de novas necessidades do cliente</p> <p>Elaborar um plano de melhoria, visando o desenvolvimento das suas competências</p>

PRODUTO	DURAÇÃO	OBJECTIVOS / CONTEÚDOS
IC IXL	trabalho prévio + 7 horas + coaching	<p>A qualidade no atendimento, não é hoje e na sociedade portuguesa, uma experiência quotidiana de cidadania. Daqui resulta que por mais que se insista na formação (tradicional) o (excelente) atendimento, continua a ser a excepção e a sua sustentabilidade no tempo um quebra-cabeças para a organização</p> <p>A intervenção formativa organiza-se em três momentos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicação individualizada com os participantes antes da formação em sala da qual resulta uma tarefa individual indutora 2. Sessão de formação em sala que promove o paradigma da experiência holística pessoal, no posto de trabalho, no dia a dia. Com conseqüente ciclo virtuoso 3. Seguimento individual com <i>coaching</i> – várias sessões 1-a-1 semanais <p>Perspectivar um novo conceito (próprio) de atendimento ao cliente Reconhecer momentos de verdade nas interacções com/como cliente. Interpretar criticamente os momentos de verdade nas interacções com/como cliente. Reformular e otimizar situações de atendimento. Interiorizar uma nova cultura de serviço, sustentada na análise (crítica) dum quotidiano de cidadania.</p>
SENSIBILIZAÇÃO AMBIENTAL	35 horas	<p>Proporcionar uma visão global integrada dos problemas ecológicos e ambientais; Desenvolver uma atitude de prevenção da poluição e de racionalização energética; Consciencializar para a necessidade de gestão, organização e partilha dos recursos.</p>