

PROGRAMA TRAINING CARE CALL CENTER SOLUTIONS

FORMAÇÃO SUPERVISORES



Módulo 1- Estabelecer Metas

- O que significa estabelecer metas.
- Quais os benefícios.
- Qual a importância.
- Como identificar.
- Como periodizar.
- Tipos de metas.
- Eficácia das metas.
- Classificação das metas.
- Estabelecer metas individuais.
- Gerir os obstáculos.
- Acompanhar e avaliar resultados.

Módulo 2- Avaliação de Desempenho

- O que é a avaliação de desempenho.
- Como utilizar.
- Qual o propósito.
- Direitos do avaliador e do avaliado.
- O papel do Supervisor.
- Como conduzir o processo.
- Como abordar um “ponto fraco” em 4 situações.
- Criar um plano de acção.
- Quais os aspectos que devem ser avaliados nas 8 dimensões.
- As dúvidas mais comuns no processo.

Módulo 3- Feed-back

- A importância do feed-back na gestão de equipas.
- A definição do feed-back.
- Quando e como utilizar esse retorno à equipa.
- Os objectivos do feed-back.
- O problema fatal da generalização e subjectividade do feed-back.
- As técnicas para aplicar o feed-back como ferramenta de gestão e desenvolvimento de equipas.
- As etapas do processo de feed-back.

Módulo 4- Coaching

- O que é e não é o coaching.
- A importância do Coaching.
- O coaching necessário às mudanças.
- Coaching & diversidade
- As directrizes do coaching de equipas.
- Coaching & personalização
- Coaching & percepções
- As barreiras ao processo de coaching.
- Os estilos de coaching

Modalidade da Formação:
Comportamental
Metodologia da Formação:
Métodos pedagógicos activos e interactivos com ênfase no trabalho de grupo, debates, simulações e estudos de caso – o nosso modelo step by step
Metodologia de Avaliação:
Avaliação da reacção dos formandos.
Acompanhamento de resultados.
Avaliação da eficácia da formação.
Local, Data, Horário e Duração:
Lisboa / Luanda.
5 dias - 20 horas
Formador(a): Dra. Sónia Karitsis
Formadora certificada

Inscrição:

trainingcare@trainingcare.pt

Step by Step

POPULAÇÃO-ALVO: Supervisores, Tem Leaders Call – center/ Call-Center

