

PROGRAMA TRAINING CARE CALL CENTER SOLUTIONS

LIDERANÇA NO CALL-CENTER



Módulo 1- Valores, Acções e Pensamentos

- Dinâmica baseada na Parábola: Raposa / Porco-Espinho
- Raposa ou Porco-Espinho..?
- Quais as diferenças...?.

Módulo 2- A Rota da Liderança

- Evolução ou Destruição...?
- Na direcção da Colisão....
- Na direcção da Evolução....
- Como saber se está na rota da evolução ou destruição...?

Módulo 3- Os 8 desafios do Líder

- Níveis de liderança
- O Nível 5 do Líder
- A janela e o espelho do Líder
- Os 8 desafios da nova liderança: gestão de pessoas, atracção, retenção de talentos
- Dinâmica Estilo de liderança: Delegar, Partilhar, Persuadir, Determinar

Módulo 4- A Ousadia do Líder

- Comportamento profissional & atitude pessoal
- Ir mais além
- Arriscar-se
- Comprometer-se
- Desenvolver capacidades para o auto-desenvolvimento.

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