



C

t



Step by Step

Formação e Consultadoria Lda



## MBA A ESTRATÉGIA DO GOLFINHO “DOLPHIN THINKING”

### DESCRIÇÃO

A estratégia do golfinho requer o domínio de um tipo diferente de opção, que se destina ultrapassar comportamentos empresariais obsoletos à medida que nos aproximamos de uma nova era. Sendo o mundo actual caracterizado por rápidas mudanças e constantes, é necessário alterar a qualidade e quantidade da nossa percepção da complexidade, assim como, o nível de comodidade ao lidar com as mais diversas situações profissionais. Recorrendo à metáfora do golfinho, da carpa e do tubarão, esta estratégia desenvolvida por Dudley Lynch, é uma abordagem sustentável e abrangente projectada para auferir benefícios a partir de uma perspectiva infinita no mundo dos negócios.

### OBJECTIVOS

No final deste curso os participantes serão capazes de adquirir técnicas comportamentais que utilizem a estratégia do golfinho como factor criativo para ajudar a resolver conflitos interpessoais, a gerir a mudança pessoal e organizacional.

### DESTINATÁRIOS

Este curso destina-se a todos os colaboradores que pretendam desenvolver competências interpessoais.

### METODOLOGIA

A Training Care oferece soluções formativas ajustadas às necessidades dos clientes e propõe-se contribuir ativamente para o desenvolvimento sustentado do conhecimento, da autonomia, da competitividade e produtividade empresarial procurando responder:

1. Qual é o problema que nosso Cliente pretende que a proposta formativa da Training Care solucione?
2. Qual é o valor acrescentado que a proposta Training Care inclui para a resolução do desafio do nosso Cliente?
3. O que é que os Clientes diretos ou indiretos ganham com essa proposta?
4. Quais os resultados que serão alcançados pelos Colaboradores, pelas Equipas e pela Organização do nosso Cliente?

Para o presente Training Course, os formadores utilizarão a metodologia ativa **TrainingCareStepByStep®**, que privilegia a grande participação dos formandos no “saber fazer” com eficácia no processo de aprendizagem

### RECURSOS DIDÁCTICOS

Será entregue ao formando todo o material de apoio e o Manual da Ação de Formação em formato digital.



Step by Step

Formação Comportamental	Coaching Individual	Customer Care	Consultadoria	
-Negociação e Vendas -Relação Interpessoal -Liderança -Apresentação -Assertividade -Cooperação -Trabalhar em equipa -Motivação e produtividade	-Atingir objectivos -Gerir equipas -Gerir a mudança -Gerir prioridades -Gerir conflitos -Tomar decisões	-Atendimento -Comunicação -Pós-Venda -Call-center -Reclamações -Telemarketing -Gestão de Cobranças -Fidelização -Retenção de Clientes	-Gestão de Projectos -Estudos -Fidelização -Reorganização Processos -Qualidade -Cliente Mistério -Auditorias de Serviço	<b>Formação e Consultadoria Lda</b>  <b>Contactos:</b>   Tel: 309 958 531   Fax: 21 421 10 70     trainingcare@trainingcare.pt      www.trainingcare.pt

# Training Course



## INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO



**DURAÇÃO:** 10 DIAS = 50 horas; 5 h/dia

**HORÁRIO:** 08:00h – 13:00h

**LOCAL:** Riviera Hotel Carcavelos

### VALORES:

**LISBOA:** 2.500€ por participante. Para a realização deste MBA é necessário reunir 10 participantes.

**LUANDA** ( nas instalações do Cliente mediante pedido de proposta comercial)

**CALENDARIZAÇÃO:** A agendar

### CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- 1. ALCANÇAR UM RESULTADO ELEGANTE**
  - OS GOLFINHOS SÃO AQUILO QUE OS GOLFINHOS FAZEM
- 2. APROVEITANDO A ONDA**
  - OS SEGREDOS ESPECIAIS DOS GOLFINHOS
- 3. LEVANTAR PERISCÓPIO:**
  - A CAPACIDADE FUNDAMENTAL DO GOLFINHO ALCANÇAR NOVOS CAMINHOS
- 4. VIVENDO “VOLTADO PARA UM PROPÓSITO”**
  - EVITANDO O “DESTINO QUE FAZ SOFRER
- 5. “CONSTRUÇÃO DE VISÕES”**
  - ATRAVESSANDO A “JANELA DO TEMPO” DO CÉREBRO
- 6. LIBERAÇÃO PARA UMA ORDEM SUPERIOR**
  - A PIÈCE DE RÉSTISANCE DOS GOLFINHOS
- 7. A ORQUESTRAÇÃO DA PERTURBAÇÃO**
  - COMO OS GOLFINHOS “AMPLIAM OS SEUS LIMITES”



Step by Step

Formação Comportamental	Coaching Individual	Customer Care	Consultadoria
-Negociação e Vendas -Relação Interpessoal -Liderança -Apresentação -Assertividade -Cooperação -Trabalhar em equipa -Motivação e produtividade	-Atingir objectivos -Gerir equipas -Gerir a mudança -Gerir prioridades -Gerir conflitos -Tomar decisões	-Atendimento -Comunicação -Pós-Venda -Call-center -Reclamações -Telemarketing -Gestão de Cobranças -Fidelização -Retenção de Clientes	-Gestão de Projectos -Estudos -Fidelização -Reorganização Processos -Qualidade -Cliente Mistério -Auditorias de Serviço

## Formação e Consultadoria Lda

### Contactos:

| Tel: 309 958 531 | Fax: 21 421 10 70 |  
| trainingcare@trainingcare.pt

| www.trainingcare.pt |

# Training Course



## 8. O MUNDO "AUTOCATALÍTICO" DO GOLFINHO

- PODEMOS MUDAR A TEMPO?

## 9. AS REALIZAÇÕES PARA A APRENDIZAGEM DA ESTRATÉGIA DO GOLFINHO

- COMO OS GOLFINHOS ABORDAM A ADMINISTRAÇÃO OU GESTÃO?

## 10. FECHO DA ACÇÃO



Step by Step

Formação Comportamental	Coaching Individual	Customer Care	Consultadoria	
-Negociação e Vendas -Relação Interpessoal -Liderança -Apresentação -Assertividade -Cooperação -Trabalhar em equipa -Motivação e produtividade	-Atingir objectivos -Gerir equipas -Gerir a mudança -Gerir prioridades -Gerir conflitos -Tomar decisões	-Atendimento -Comunicação -Pós-Venda -Call-center -Reclamações -Telemarketing -Gestão de Cobranças -Fidelização -Retenção de Clientes	-Gestão de Projectos -Estudos -Fidelização -Reorganização -Processos -Qualidade -Cliente Mistério -Auditorias de Serviço	<b>Formação e Consultadoria Lda</b>  <b>Contactos:</b>   Tel: 309 958 531   Fax: 21 421 10 70     trainingcare@trainingcare.pt    www.trainingcare.pt