



C

t



Step by Step

Formação e Consultadoria Lda



MBA ASSESSMENT & DEVELOPMENT CENTER

DESCRIÇÃO

O Assessment Center é uma ferramenta que ajuda a conhecer e explorar melhor as competências e habilidades dos profissionais, tratando-se de um processo de avaliação de competências.

O impacto ao implementar processos de Assessment vai além de encontrar a pessoa certa para uma função. As práticas de Assessment podem inclusive sustentar os processos de RH no desenvolvimento organizacional, sendo uma ferramenta de elevado valor no apoio à gestão.

A aplicação de um processo de Assessment vai permitir identificar a pessoa que melhor se adequa a cada função, “assimilar” novos colaboradores pela Empresa e/ou promover a mobilidade interna, delinear planos de melhoria de desempenho e desenvolvimento de competências.

OBJECTIVOS

Este curso, permite obter uma visão abrangente das questões chave envolvidas na concepção e implementação de Assessment e Development Centers, assegurando o seu alinhamento com os objetivos da organização e a inclusão de actividades de desenvolvimento nos Development Centers.

No final do curso os participantes serão capazes de:

- Compreender os conceitos de Assessment e Development Center;
- Conceber e colocar em prática procedimentos de avaliação múltipla para a seleção e o desenvolvimento;
- Identificar as principais fases de concepção da metodologia e a sua aplicabilidade no contexto organizacional e nos diferentes sectores de actividade;
- Alinhar os assessment Centers com a estratégia organizacional;
- Conhecer os cuidados a ter na sua implementação;
- Identificar os diferentes exercícios de simulação que podem ser utilizados nos Assessment & Development Centers;
- Escolher os tipos de avaliação e como fazer a sua operacionalização;
- Identificar as vantagens de médio e longo prazo da sua aplicabilidade no tecido empresarial.
- Aplicar as boas práticas na realização de Assessment & Development Centers

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:

Formação Comportamental	Coaching Individual	Customer Care	Consultadoria	 Step by Step
-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	

Training Course



1. Qual é o problema que nosso Cliente pretende que a proposta formativa da Training Care resolva?
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.

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. ASSESSMENT & DEVELOPMENT CENTER - ORIENTAÇÕES
 - Visão Geral;
 - Objectivos e Público-alvo;



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



- Terminologia;
- Benefícios;

2. O QUE SÃO ASSESSMENT & DEVELOPMEN CENTER?

- Principais características;
- Vários candidatos / participantes;
- Combinação de métodos;
- Equipa de avaliadores / observadores;
- Exemplos de Formatos de Exercícios;
- Comportamentos relacionados ao trabalho;
- Dados partilhados;
- Critérios para a definição Assessment & Developmen Center;
- Processos relacionados;
- Distinguir entre os Assessment & Developmen Center;
- Saber quando os Assessment & Developmen Center podem não ser a opção organizacional correta;

3. A IMPLEMENTAÇÃO DE UM ASSESSMENT/DEVELOPMENTCENTER

- Visão geral das etapas para a implementação;
- Fase 1: Pré-planeamento;
- Fase 2: Desenvolvimento de Processos;
- Fase 3: Implementação;
- Fase 4: Pós-Implementação;

4. IMPACTO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO ASSESSMENT/DEVELOPMENTCENTER

- Visão geral;
- Questões específicas sobre o uso de tecnologia da informação;
- Análise do trabalho;
- Simulações - aplicação de computador;
- Gravação de evidências no candidato / participante;
- Avaliação das respostas dos candidatos / participantes;
- Relatório escrito;
- Os Assessment/Development Center virtuais;
- Possíveis problemas com a nova tecnologia;

5. QUESTÕES LIGADAS À FORMAÇÃO NOS ASSESSMENT/DEVELOPMENTCENTER

- Foco principal na Formação - papéis a serem considerados;



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



- Avaliadores / observadores / facilitadores;
 - Role players;
 - Designers;
 - Uso da psicometria;
6. A TOMADA DE DECISÃO E AVALIAÇÃO / INFORMAÇÃO ASSESSMENT/DEVELOPMENTCENTER
- Tomada de decisão/julgamentos;
 - Como elaborar uma decisão nos Assessment Centres e nos Development Centres;
 - Estratégias para integrar outras informações;
7. CONSIDERAÇÕES ÉTICAS, PROFISSIONAIS E LEGAIS
- Garantir que os aspectos éticos, legais e profissionais são considerados;
 - Questões candidatos / Participante;
 - Feedback ao candidato / participante;
 - Utilização de materiais e de dados;
 - Acesso a materiais;
 - Ciclo de vida de dados;
 - Protecção de Dados;
8. MONITORIZAÇÃO DOS RESULTADOS ASSESSMENT/DEVELOPMENTCENTER
- Revisão dos resultados;
 - Revisão inicial;
 - Adequação do Conteúdo;
 - Igualdade e Diversidade;
 - Recolha de dados e análise estatística;
 - Declaração de Política Organizacional - exemplo de projeto;
9. ASSESSMENT CENTER – MÉTODO
- Enquadramento histórico;
 - Como funciona um Assessment Center?
 - Adopção do assessment center de fora dos estados unidos;
 - Seleção e Colocação de candidatos para os níveis mais altos de Gestão;
 - Seleção e Colocação de Pessoal Empowered;
 - Seleção e Colocação de candidatos a outros cargos não gestores;
 - Diagnóstico de Necessidades de Treino e Desenvolvimento;



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



- Diagnóstico de Gestão de Competências como premissas de uma cultura de mudança estratégica corporativa;
- Avaliar a eficácia programas de formação;
- Métodos, Simulações e Provas;
- Usando Video para estimular o comportamento;
- Simulações e vídeos de orientação;
- Os inventários psicológicos e testes projetivos;
- Instrumentos de Avaliação de Pares no local de trabalho;

10. ASSESSMENT CENTER – METODOLOGIA

- Os seis conceitos metodológicos que dão o método de Assessment Center a sua validade;
- Targeted selection: obter Comportamento nas entrevistas;
- Targeted observation: Combinar Simulações com entrevistas comportamentais;
- Avaliações de terceiros: obter informações de terceiros sobre os indivíduos;
- Desenvolvimento de sistemas integrados;
- O futuro dos assessment centres;

11. ASSESSMENT CENTER - COMPORTAMENTOS POSITIVOS E NEGATIVOS

- Pensamento analítico: como usa as informações para resolver problemas;
- Trabalho em equipa: como trabalha com as outras pessoas do grupo;
- Influência: quanto convence as pessoas;
- Atingir os objetivos de negócios: como consegue cumprir com os objetivos da organização;
- Comunicação: como efetivamente comunica;

12. ASSESSMENT / DEVELOPMENT CENTER – BEST PRACTICES

- Survey Global Assessment Center;
- Tipos de organizações que usam o Método Assessment Center;
- Como o Assessment e Development Center têm sido usados pelas organizações;
- Como têm sido conduzidas as análises de trabalho e medidas as competências;
- Como são desenhados os centros de avaliação pelas organizações;
- Quem age como “ avaliadores” e como eles são formados para tal;
- Como os dados do centro são integrados e como é fornecida a realimentação;
- Qual a tecnologia usada nos Assessment e Development Center;
- Como Assessment e Development Center têm evoluído;

13. ASSESSMENT & DEVELOPMENT CENTER - EXERCÍCIOS

Formação Comportamental	Coaching Individual	Customer Care	Consultadoria	 Step by Step
-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	

Training Course



- Um guia passo-a-passo para selecionar os seus Exercícios;
- 1º passo – O que quer medir? É preciso identificar as habilidades necessárias para ser eficaz no perfil do cargo.
- 2º passo - Como queremos medir estas competências? As pessoas geralmente trabalham de três maneiras trabalham sozinhas, trabalhando em pares, trabalham em grupos e os exercícios são agrupados por ambiente de trabalho.
- 3º passo - Que nível é a função? Os exercícios devem refletir com precisão a variedade e às exigências da sua função pretendida. A partir dos 5 níveis: Não-Gestão; Licenciado; Gestão de Primeira Linha; Gestão intermédia; Executivo & Gestão Senior;
- 4º passo - Qual é o contexto do exercício? Os exercícios são definidos no ambiente das organizações fictícias, mas credível, em ambientes industriais específicos e dentro de funções de negócio específicas. Setores da indústria; Funções de Negócios.
- Matriz de critérios de selecção de exercícios: ajuda a escolher os tipos de exercícios mais adequados para medir os critérios escolhidos.
- Tipos de Exercícios:
 - Non-Assigned Role Group Discussions;
 - Assigned Role Group Discussions;
 - Interview Simulation – Internal;
 - Interview Simulation – External;
 - Fact Find Exercise;
 - Analysis Exercise;
 - In-Basket / Inbox Exercise;
 - Oral Presentation;
 - Scheduling Exercise;

14. EXERCÍCIO PRÁTICO DE CONCEÇÃO DE UM ASSESSMENT/DEVELOPMENT CENTER

15. FECHO DA ACÇÃO

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



Step by Step

Formação e Consultadoria Lda

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