



C

t



Step by Step

Formação e Consultadoria Lda



MBA -ASSESSORIA DE DIREÇÃO MELHORES PRÁTICAS

DESCRIÇÃO

O secretariado ou assessoria de direcção deve contribuir eficazmente para a organização e controlo do trabalho administrativo de uma organização/instituição, nomeadamente no âmbito da qualidade dos processos de tomada de decisão, de gestão da informação, de comunicação e de imagem organizacional.

OBJECTIVOS

Este curso tem como objetivo dotar os participantes de competências, conhecimentos e instrumentos que permitam melhorar a eficácia do Gabinete e dos Serviços de Apoio à Administração e ao CEO e Gestores de Topo.

DESTINATÁRIOS

Destinado a Secretárias/os e/ou Assessores de Direcção, com mais de três anos de experiência Profissional, que ocupem ou prevejam ocupar a curto prazo, funções de assessoria ou secretariado de administração ou de apoio a gestores de topo.

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 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 Acção de Formação em formato digital.



Step by Step

Formação Comportamental	Coaching Individual	Customer Care	Consultadoria	Formação e Consultadoria Lda
-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	Contactos: 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

ASSESSORIA DE DIREÇÃO I

MÓDULO 1| SECRETARIADO NA ORGANIZAÇÃO DE HOJE.

- Perfil do Secretariado de hoje.
- Principais competências e funções do Secretariado.
- Enquadramento histórico da profissão.

MÓDULO 2| RELAÇÕES PÚBLICAS E COMUNICAÇÃO.

- Comunicação na Empresa.
- Comunicação no Secretariado.
- Comunicação com Foco no Cliente.

MÓDULO 3 | 4| TEXTOS COMERCIAIS I E II



Step by Step

Formação Comportamental	Coaching Individual	Customer Care	Consultadoria	Formação e Consultadoria Lda
-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	Contactos: Tel: 309 958 531 Fax: 21 421 10 70 trainingcare@trainingcare.pt www.trainingcare.pt

Training Course



- Redação de textos comerciais.
- Ata, Carta Comercial, Memorando, Ofício, Relatório, Circular
- Comunicação interna.

MÓDULO 5 | GESTÃO DA INFORMAÇÃO.

- A importância da Gestão da Informação na Empresa.
- Documentos: Conceitos e aplicação na Empresa.
- A Tecnologia e a Gestão da Informação na Empresa.

MÓDULO 6 | ARQUIVO DE DOCUMENTOS.

- A importância do Arquivo.
- Conceito de Arquivo.
- Classificação e Ordenação de documentos.
- Teoria das Três Idades na gestão dos arquivos.
- Tabela de temporalidade dos documentos.

MÓDULO 7 | COMUNICAÇÃO ORAL.

- A importância do Contexto para a Comunicação.
- A capacidade de expressar-se bem.
- Comunicar com Assertividade.
- Comunicação e Empatia.

MÓDULO 8 | ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS.

- A importância dos eventos para as empresas.
- A responsabilidade de quem organiza um evento.
- Tipos de eventos.
- Diferentes etapas da organização de um evento.
- Procedimentos mais importantes nos eventos.

MÓDULO 9 | CERIMONIAL E PROTOCOLO.

- A importância dos procedimentos.
- Tipos de trajes.
- Formas de tratamento.
- Legislação.

MÓDULO 10 | EQUIPAMENTOS, FORNECEDORES E SEGURANÇA.

- Principais equipamentos utilizados em eventos empresariais.
- Critérios e cuidados na contratação de fornecedores.
- Cuidados com a segurança dos participantes.
- Ética no relacionamento com fornecedores.



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



MÓDULO 11 | DIVULGAÇÃO DE EVENTOS.

- A importância do Cronograma.
- Definição da Estratégica de acordo com o Público-Alvo.
- Instrumentos de divulgação.
- Relacionamento com a Imprensa.
- Mídias Alternativas.

MÓDULO 12 | ESPANHOL E INGLÊS PARA EVENTOS.

- Apresentação de pessoas.
- Nomes de eventos.
- Meses do ano e dias da semana.
- Nomes de itens mais comumente usados em eventos.
- Expressões típicas usadas nas programações.
- Palavras e expressões de atenção e cortesia.

MÓDULO 13 | EDITOR DE TEXTOS.

- Principais comandos do Writer – editor de textos.
- Office – visão geral.

MÓDULO 14 | APRESENTAÇÕES.

- Elaborar apresentações.
- Impress.
- Outras ferramentas para apresentações.

MÓDULO 15 | RECURSOS BÁSICOS DA INTERNET

- A importância da abertura para as novas tecnologias.
- As possibilidades da internet.
- Aplicativos específicos para cada atividade.

ASSESSORIA DE DIREÇÃO II

MÓDULO 1 | GESTÃO ESTRATÉGICA DE ROTINAS E SERVIÇOS.

- A nova cultura do Secretário/Assessor numa nova cultura Organizacional.
- Atuação estratégica do Secretário/Assessor.
- Responsabilidades do Secretário/Assessor nos diversos contextos empresariais.

MÓDULO 2 | ROTINAS E SERVIÇOS DO SECRETARIADO

- Atividades Diárias da rotina do secretariado.



Step by Step

Formação Comportamental	Coaching Individual	Customer Care	Consultadoria	Formação e Consultadoria Lda
-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	Contactos: Tel: 309 958 531 Fax: 21 421 10 70 trainingcare@trainingcare.pt www.trainingcare.pt

Training Course



MÓDULO 3 | LOGÍSTICA DE VIAGENS

- Noções gerais da organização de viagens.
- Reservas de hotéis e passagens.

MÓDULO 4 | FLUXO E LOGISTICA DE DOCUMENTOS.

- Lidando com documentos.
- Envio de documentos.
- Receção de documentos.

MÓDULO 5 | TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO.

- Fluência na comunicação oral e escrita.
- Correção no uso da língua portuguesa.
- Características da boa redação.

MÓDULO 5 e 6 | TEXTOS NO MEIO EMPRESATIAL I e II.

- Proposta comercial.
- Contrato.
- Projetos.
- Editais e licitações.
- Sinopses.

MÓDULO 7 | EXPRESSÕES DA LINGUA INGLESA NO MEIO EMPRESARIAL.

- Principais palavras e expressões utilizadas.

MÓDULO 8 | GESTÃO COMERCIAL

- Orientações para o atendimento ao cliente.
- Noções básicas de vendas.
- Introdução ao comercio internacional.

MÓDULO 9 | GESTÃO DO ORÇAMENTO

- Controlo e levantamento do orçamento.
- Controlo do Stock.
- Controlo da tesouraria.

MÓDULO 10 | QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

- A importância de cuidar de si.
- Cuidar da relação com o outro na vida e no trabalho.
- Cuidar da relação com as suas atividades.
- Responsabilizar-se perante a sociedade e o meio ambiente.

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

Training Care Step by Step

Formação e Consultadoria Lda

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

Training Course



MÓDULO 11| ÉTICA PROFISSIONAL NO SECRETARIADO

- Ética profissional.
- Código de ética do profissional de secretariado.

MÓDULO 12| MERCADO DE TRABALHO NO SECRETARIADO

- Elaboração de um currículo.
- Principais tipos de processo seletivo.
- Preparar-se para uma entrevista.

MÓDULO 13| MERCADO DE TRABALHO I

- Comprometimento.
- Imagem pessoal.
- Comunicação e relacionamento.
- Autodisciplina e autogestão.

MÓDULO 14| MERCADO DE TRABALHO II

- Ser proactivo.
- Ser ágil.
- Ter capacidade de adaptar-se e ser flexível.
- Aprender sempre.

15.FECHO DA ACÇÃO

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	Formação e Consultadoria Lda Contactos: Tel: 309 958 531 Fax: 21 421 10 70 trainingcare@trainingcare.pt www.trainingcare.pt