



C

t



Step by Step

Formação e Consultadoria Lda



## MBA FORMAÇÃO DE FORMADORES

### DESCRIÇÃO

A formação de formadores assume uma importância crucial na qualidade de todo o processo formativo. É reconhecida à formação profissional uma importância estratégica, enquanto espaço privilegiado para a aquisição de conhecimentos, saber fazer e comportamentos exigidos para o exercício das funções próprias de uma profissão ou de um grupo de profissões e capaz de assegurar a mobilidade e a capacidade de adaptação a novas organizações de trabalho e a novas profissões. Neste processo a qualidade dos formadores é unanimemente considerada um pilar fundamental no desenvolvimento das ações de formação. Para garantir a qualidade deste processo é preciso que os mesmos adquiram competências básicas definidas no respetivo perfil profissional.

### OBJECTIVOS

Este Curso, visa dotar os participantes das técnicas, conhecimentos e competências necessárias á apresentação com sucesso de cursos e ações de formação.

No final deste curso, os participantes serão capazes de:

- Situat o papel do formador no sistema onde desenvolve a sua atividade e definir o respetivo perfil de competências desejável;
- Preparar, desenvolver e avaliar sessões de formação tendo em conta a facilitação do processo de aprendizagem pela seleção e aplicação dos métodos, técnicas e meios pedagógicos mais adequados e a operacionalização da formação pela definição de objetivos operacionais e pelo controlo dos resultados;
- Autoavaliar o desempenho face ao perfil de competências desejado.

### DESTINATÁRIOS

Este Curso destina-se a formadores em início de carreira ou já com experiência, que necessitam de desenvolver ou aperfeiçoar as suas capacidades pedagógicas para exercer a atividade nas empresas ou em centros de formação profissional.

### 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?



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



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. PERFIL E FUNÇÃO DO FORMADOR E O CONTEXTO DA FORMAÇÃO

- APRESENTAÇÃO DO CURSO
- DEFINIÇÃO DE OBJECTIVOS DA FORMAÇÃO
- SISTEMAS E SUB-SISTEMAS DA FORMAÇÃO
- PERFIL E COMPETÊNCIAS DO FORMADOR



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



- O FORMADOR COMO UM FACILITADOR DO PROCESSO DE APRENDIZAGEM

## 2. O PROCESSO DE APRENDIZAGEM

- CONCEITO E CARACTERÍSTICAS DA APRENDIZAGEM
- TEORIAS, MODELOS E MECANISMOS DE APRENDIZAGEM
- PROCESSOS, ETAPAS E FACTORES PSICOLÓGICOS DE APRENDIZAGEM
- CONDIÇÕES E FACTORES FACILITADORES DA APRENDIZAGEM

## 3. A RELAÇÃO PEDAGÓGICA

- AS DIVERSAS PRÁTICAS PEDAGÓGICAS E A SUA EFICÁCIA
- A PEDAGOGIA DE ADULTOS
- OS FACTORES-CHAVE QUE FACILITAM OU INIBEM A MOTIVAÇÃO, A COMPREENSÃO E A MEMORIZAÇÃO
- COMUNICAÇÃO E ANIMAÇÃO DE GRUPOS
- A COMUNICAÇÃO
- A RELAÇÃO PEDAGÓGICA
- DINÂMICA DE GRUPOS
- FACTORES DE MOTIVAÇÃO
- A SITUAÇÃO PEDAGÓGICA

## 4. MÉTODOS E TÉCNICAS PEDAGÓGICAS

- OS MÉTODOS PEDAGÓGICOS – SUA CARACTERIZAÇÃO
- MÉTODO EXPOSITIVO
- MÉTODO DEMONSTRATIVO
- MÉTODO INTERROGATIVO
- MÉTODOS ACTIVOS
- TÉCNICAS DE APLICAÇÃO

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



- SIMULAÇÃO
- JOGOS PEDAGÓGICOS
- “ROLE-PLAY”
- ESTUDO DE CASOS

## 5. OPERACIONALIZAÇÃO, AVALIAÇÃO TÉCNICO-PEDAGÓGICA E AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO

- PLANIFICAÇÃO DA FORMAÇÃO
- PRESSUPOSTOS E ETAPAS DO PLANO
- PLANIFICAÇÃO DE UM MÓDULO DE FORMAÇÃO
- OS MOMENTOS – CHAVE DE UMA SESSÃO DE FORMAÇÃO
- DEFINIÇÃO E ESTRUTURAÇÃO DE OBJECTIVOS DA FORMAÇÃO
- OBJECTIVOS DA FORMAÇÃO
- OBJECTIVOS PEDAGÓGICOS
- OBJECTIVOS OPERACIONAIS
- AVALIAÇÃO DA APRENDIZAGEM
- DEFINIÇÃO E OBJECTIVOS DA AVALIAÇÃO
- TIPOS DE AVALIAÇÃO
- CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO
- ESCALAS DE CLASSIFICAÇÃO
- TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO DE APRENDIZAGEM
- ELABORAÇÃO DE INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO
- AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO
- CRITÉRIOS DA EFICÁCIA DA FORMAÇÃO
- ANÁLISE EVOLUTIVA E SISTEMÁTICA DOS RESULTADOS DA FORMAÇÃO
- DESVIOS E ACÇÕES DA REGULAÇÃO

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	<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



- PARÂMETROS E INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO

## 6. MEIOS DIDÁCTICOS E AUDIOVISUAIS NA FORMAÇÃO

- A IMPORTÂNCIA DA SELECÇÃO DOS RECURSOS DIDÁCTICOS NA FORMAÇÃO
- TIPOS DE RECURSOS MAIS UTILIZADOS E A SUA CORRECTA UTILIZAÇÃO
- QUADROS
- AUDIOVISUAIS
- AS NOVAS TECNOLOGIAS NA FORMAÇÃO

## 7. SIMULAÇÕES

- AUTOESCOPIA

## 8. FECHO DO CURSO



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 |