



C

t



Step by Step

Formação e Consultadoria Lda



MBA GESTÃO DE CARREIRAS E TALENTOS

DESCRIÇÃO

A gestão de carreiras vem sendo discutida intensamente em todo o mundo! Este master procura trazer os aspectos mais relevantes dessa discussão para a realidade vivida pelas nossas organizações e pessoas que com elas se relacionam.

A manutenção e/ou ampliação das vantagens competitivas é uma preocupação que atualmente alcança tanto empresas quanto profissionais na procura da preservação/expansão dos seus espaços. As vantagens competitivas são resultantes do autoconhecimento, do conhecimento do ambiente e do compromisso com o contínuo desenvolvimento.

A Gestão de carreiras é a resposta mais completa para estas questões. Para as pessoas, oferece instrumentos e metodologia para o planeamento individual da carreira e para a estruturação de desenvolvimento profissional e pessoal. Para as empresas, oferece conceitos e ferramentas para a gestão dos Recursos Humanos de forma estratégica, para a integração e harmonização do conjunto de políticas e práticas de administração de pessoas e da organização.

Este MBA resgata a evolução do pensamento sobre o tema e aprofunda questões relativas aos processos de transição na carreira, processos de orientação e processos sucessórios nas organizações. Focaliza a perspectiva da pessoa que vive o processo e na perspectiva do gestor que deve estruturar e conduzir o processo do lado da organização. Além destas temáticas, aborda, questões que têm provocado muitas reflexões, como, por exemplo: a conciliação entre vida e carreira e carreira técnica e funcional versus carreira profissional.

Foi estruturado procurando abordar os Desafios para as organizações. Contempla temas como Flexibilidade na organização do trabalho e impactos no equilíbrio vida e trabalho; Gestão de talentos: a contribuição da gestão de carreiras e do processo sucessório; Processo sucessório: um desafio para gestores; Práticas de orientação e desenvolvimento de executivos. Reúne "best practices" voltadas aos Desafios para as pessoas, como: Desafios e riscos na gestão da própria carreira; Sucesso na carreira profissional; Identidade profissional; transições e os seus desafios: o uso de metáforas para entender os mapas de âncoras de carreira.

Destaca a Contribuição internacional: desafios do processo de orientação. Contém a interação das carreiras sem fronteiras e proteanas: combinações e implicações. Futuros desafios da gestão de carreiras, enfatizando pontos críticos, tanto para pessoas quanto para organizações.

Este MBA foi também estruturado para visar e organizar os conhecimentos e experiências sobre a gestão de Carreiras, instrumentalizar o planeamento individual de carreira, oferecer condições para que as empresas possam construir e implementar Sistemas de gestão de Carreiras, analisar o estado da prática e da arte no mundo e apresentar um roteiro sobre a Gestão de Carreiras.

OBJECTIVOS

Este MBA tem como objetivo dotar os participantes de conhecimentos, habilidades e atitudes sobre as melhores práticas e técnicas na gestão de carreiras em recursos humanos no contexto organizacional, de empresas públicas e privadas. Os



Step by Step

Formação Comportamental	Coaching Individual	Customer Care	Consultadoria	Formação e Consultadoria Lda
<ul style="list-style-type: none"> -Negociação e Vendas -Relação Interpessoal -Liderança -Apresentação -Assertividade -Cooperação -Trabalhar em equipa -Motivação e produtividade 	<ul style="list-style-type: none"> -Atingir objectivos -Gerir equipas -Gerir a mudança -Gerir prioridades -Gerir conflitos -Tomar decisões 	<ul style="list-style-type: none"> -Atendimento -Comunicação -Pós-Venda -Call-center -Reclamações -Telemarketing -Gestão de Cobranças -Fidelização -Retenção de Clientes 	<ul style="list-style-type: none"> -Gestão de Projectos -Estudos Fidelização -Reorganização Processos -Qualidade -Cliente Mistério -Auditorias de Serviço 	<p>Contactos: Tel: 309 958 531 Fax: 21 421 10 70 trainingcare@trainingcare.pt www.trainingcare.pt </p>

Training Course



participantes estarão aptos, após a validação dos conhecimentos adquiridos, a assumirem qualquer projeto RH na área de gestão de carreiras em recursos humanos e, em qualquer parte do Mundo. Não pode perder!

DESTINATÁRIOS

Esta formação é dirigida para todos os profissionais de RH (Directores, Gestores, Técnicos) que pretendam compreender a sua trajetória profissional e visualizar as suas possibilidades futuras, aos estudiosos da gestão de carreiras e a todos os profissionais que querem estudar a estrutura e o funcionamento das carreiras nas empresas contemporâneas.

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 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



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



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. GESTÃO DE CARREIRAS O QUE É E PARA QUE SERVE

- Visão global sobre a administração de carreiras.
- Definindo carreira
- Administração de carreiras - vanguarda na gestão de pessoas

2. PAPEL DAS PESSOAS NO PLANEAMENTO DE CARREIRA

- Inputs para o planeamento de carreira
- Escolha da carreira
- Âncoras de carreira
- Categorias de preferências por carreira

3. PAPEL DA EMPRESA NA ADMINISTRAÇÃO DE CARREIRAS

- Efetividade da carreira individual e da organização
- Processos sucessórios

4. A ADMINISTRAÇÃO DE CARREIRAS COMO INSTRUMENTO DE GESTÃO

- Construção de estruturas de carreiras, aspetos e limitações técnicas
- Sistemas de valorização e diferenciação
- Desenho de carreira
- Conceito e características da carreira paralela
- Exemplos de carreiras paralelas
- Limitações da carreira paralela e principais problemas apresentados

5. INSERÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO DE CARREIRAS NA GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

- Administração de carreiras e a gestão de recursos humanos
- Instrumentos de gestão
- Avaliação dos instrumentos de gestão

6. ETAPAS PARA A CONSTRUÇÃO DE UM SISTEMA DE ADMINISTRAÇÃO DE CARREIRAS

- Características dos processos de modelagem implementação e revisão de sistemas de administração de carreiras

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	



7. TENDÊNCIAS E DESAFIOS DA ADMINISTRAÇÃO DE CARREIRAS E DA GESTÃO DE PESSOAS

- Benchmarking em administração de carreiras
- Tendências e novas áreas de estudo
- Roteiros sobre administração de carreiras

8. GESTÃO DE CARREIRAS E DO PROCESSO SUCESSÓRIO

- Evolução do Conceito de Carreira e sua Aplicação para a Organização e para as Pessoas
- Significado de carreira
- Gestão pessoal da carreira
- Evolução das teorias de carreira: anos 70, 80, 90, 2000
- Síntese da evolução das teorias de carreira
- Teorias tradicionais e não tradicionais sobre carreiras
- teorias tradicionais
- teorias não tradicionais
- carreira proteana
- carreiras sem fronteiras
- carreiras organizacionais x carreiras sem fronteiras
- carreiras organizacionais
- carreiras sem fronteiras
- Diálogo entre a carreira proteana e a carreira sem fronteiras
- Fronteiras organizacionais
- Função da organização
- Relação com o empregador
- Aprendizagem
- Identidade
- Pontos críticos
- Estudo de carreiras: anos 70, 80, 90, 2000

9. CARREIRA E GESTÃO ESTRATÉGICA DE PESSOAS

- Novo contrato entre pessoas e organizações
- Postura das pessoas em relação ao seu desenvolvimento e carreira
- O novo contrato psicológico
- Referenciais conceituais para compreender a gestão de carreiras
- Rever o conceito de competência
- Agregando o conceito de complexidade ao de competência
- Impacto dos conceitos na compreensão do desenvolvimento profissional e carreira
- Desajustes entre a realidade organizacional e o sistema formal de gestão de pessoas



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 |



- Limitações impostas pelo pacto de mútuo desenvolvimento
- Lacuna de complexidade nos processos de desenvolvimento profissional

10. TRAJETÓRIAS DE CARREIRA NAS ORGANIZAÇÕES

- Papel das pessoas na gestão de carreira
- Compreensão das trajetórias de carreira
- Referenciais estáveis para a gestão de pessoas
- Trajetórias de carreira
- Distribuição e organização das competências

11. PROCESSO SUCESSÓRIO

- Estruturação do processo sucessório
- Necessidade da estruturação do processo sucessório
- Mapa sucessório
- Programas de desenvolvimento
- Vantagens e riscos da estruturação do processo sucessório
- Aspectos comportamentais do processo sucessório
- Maior eficiência da liderança

12. DILEMAS EM RELAÇÃO ÀS CARREIRAS

- Processo de transição de carreira
- O processo de transição segundo o estudo realizado por IBARRA
- Reinvenção da carreira
- A crise da meia carreira
- A identidade na transição de carreira

13. CARREIRAS PARALELAS

- Características das carreiras paralelas
- Características da base
- Características do braço técnico ou funcional
- Características do braço de gestão
- Vantagens para a empresa
- Vantagens para a pessoa
- Limitações da carreira paralela e principais problemas apresentados

14. DINÂMICA DAS RELAÇÕES ENTRE PESSOAS E ORGANIZAÇÕES

- Conciliação de expectativas de carreira entre as pessoas e as organizações
- Por que as expectativas mudam?

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 |



- Carreiras na era do conhecimento
- As novas carreiras
- Expectativas dos recém-licenciados
- O papel do gestor na conciliação de expectativas de carreira
- O que as empresas podem fazer
- Resultados com e sem conciliação

15. ORIENTAÇÃO PROFISSIONAL

- *Mentoring*,
- Aconselhamento de carreira
- *Coaching* executivo

16. DESENVOLVIMENTO DA CARREIRA: TRABALHO, FAMÍLIA E OUTRAS DIMENSÕES DO PROJETO DE VIDA DA PESSOA

- Vida profissional e vida pessoal: segmentar ou integrar?
- Tensões entre vida profissional e vida pessoal e os impactos sobre a saúde e a carreira

17. TENDÊNCIAS NA GESTÃO DE CARREIRA

- Redes sociais de desenvolvimento: uma ferramenta para o avanço na carreira
- Carreira sem fronteiras
- *Mentoring*
- Redes sociais de desenvolvimento (RSD)
- Redes sociais de desenvolvimento: um exemplo
- A revolução OPT-OUT: o protesto de corações e mentes contra os atuais ambientes de trabalho
- O OPT-OUT
- OPT-OUT e diferenças geracionais
- OPT-OUT e género
- Carreiras caleidoscópico: uma explicação para o OPT-OUT

18. DESAFIOS PARA AS ORGANIZAÇÕES

- Flexibilidade na organização do trabalho e impactos no equilíbrio vida e trabalho
- O contexto para o surgimento do trabalho flexível
- A flexibilidade para o trabalho e a sua influência na percepção dos empregados
- Procedimentos metodológicos
- Análise dos resultados
- Panorama das práticas organizacionais sobre flexibilidade no trabalho
- Importância da flexibilidade do trabalho para o negócio da organização
- As políticas e práticas de flexibilidade para o trabalho
- Organizações que não utilizam a flexibilidade para o trabalho



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 |



- Análise da percepção dos empregados

19. GESTÃO DE TALENTOS: A CONTRIBUIÇÃO DA GESTÃO DE CARREIRAS E DO PROCESSO SUCESSÓRIO

- Gestão de talentos: um desafio para a gestão de pessoas
- O que é gestão de talentos?
- Abordagens contemporâneas na gestão e retenção dos talentos
- A contribuição da gestão de carreiras e do processo sucessório

20. PROCESSO SUCESSÓRIO: UM DESAFIO PARA GESTORES E PESQUISADORES

- Alguns conceitos envolvidos no tema processo sucessório
- Panorama da produção acadêmica sobre o tema no exterior
- Metodologia
- Delineamento metodológico
- Fonte dos dados (amostra)
- Procedimento para a recolha e análise dos dados
- Apresentação e análise dos resultados

21. PRÁTICAS DE ORIENTAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE EXECUTIVOS

- Práticas de orientação e desenvolvimento profissional no contexto organizacional
- Tutoria e *mentoring*
- *Career counseling*
- *Executive coaching*
- Linguagem fílmica
- Filmes analisados

22. DESAFIOS PARA AS PESSOAS

- Desafios e riscos na gestão da própria carreira
- As carreiras proteana e sem fronteiras
- A carreira proteana: o indivíduo no controle da sua empregabilidade
- A carreira sem fronteiras: empregabilidade além dos limites da empresa
- Os desafios das carreiras proteanas e sem fronteiras
- Os riscos da gestão da própria carreira: individualização e identidade
- Carreira e individualização: o trabalhador está só
- Carreira e identidade: fragmentação e insegurança ontológica

23. SUCESSO NA CARREIRA PROFISSIONAL

- Sucesso na carreira profissional
- Como definir carreira?



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 |



- O que é e como se mede o sucesso na carreira?
- Dimensões para avaliação do sucesso na carreira
- Como avaliar o sucesso objetivo na carreira?
- Como avaliar o progresso no nível de complexidade do trabalho?
- Avaliação da complexidade do trabalho
- Como avaliar o sucesso subjetivo na carreira?
- O modelo multidimensional de sucesso na carreira
- Enfim, qual o instrumento a utilizar para avaliar a carreira?

24. IDENTIDADE PROFISSIONAL

- Condições objetivas e subjetivas para a construção da carreira
- A profissão como unidade moral: estudos de e VERETT C. H UGHES
- Identidades: a perspetiva dramaturgica de ERVING GOFFMAN
- Trabalho: a relação entre público e privado: estudos de ARLIE R. HOCHSCHILD
- Outros estudos sobre identidade, trabalho e estrutura social
- O executivo de sucesso: maneiras de ser, de sentir e de fazer
- Apresentação dos resultados do estudo
- Análise e implicações dos resultados do estudo

25. TRANSIÇÕES E SEUS DESAFIOS: O USO DE METÁFORAS PARA ENTENDER MAPAS DE ÂNCORAS DE CARREIRA

- Âncoras de carreira
- Competências
- Metáforas
- Entrevistas com profissionais da âncora estilo de vida (EV)
- Trajetória de carreira 1 (SEGUNDA ÂNCORA: AUTONOMIA/ INDEPENDÊNCIA – AI)
- Imagens que simbolizam as competências
- Metáforas de carreira
- Trajetória de carreira 2 (SEGUNDA ÂNCORA: CRIATIVIDADE EMPREENDEDORA – CE)
- Imagens que simbolizam as competências
- Metáforas de carreira
- Trajetória de carreira 3 (SEGUNDA ÂNCORA: PURO DESAFIO – PD)
- Imagens que simbolizam as competências
- Metáforas de carreira
- Entrevistas com profissionais da âncora criatividade empreendedora (CE)
- Trajetória de carreira 1 (SEGUNDA ÂNCORA: AUTONOMIA/INDEPENDÊNCIA – AI)
- Imagens que simbolizam as competências
- Metáforas de carreira
- Trajetória de carreira 2 (SEGUNDA ÂNCORA: AUTONOMIA/INDEPENDÊNCIA – AI)



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



- Imagens que simbolizam as competências
- Metáforas de carreira
- Trajetória de carreira 3 (segunda âncora: estilo de vida – ev)
- Imagens que simbolizam AS COMPETÊNCIAS
- METÁFORAS DE CARREIRA

26. CONTRIBUIÇÃO INTERNACIONAL: DESAFIOS DO PROCESSO DE ORIENTAÇÃO

- Interação das carreiras sem fronteiras e proteanas: combinações e implicações
- A descoberta de possibilidades de carreira através da análise das carreiras sem fronteiras e proteanas
- A carreira sem fronteiras
- A carreira proteana
- As carreiras sem fronteiras e proteanas como conceitos que, embora distintos, se sobrepõem
- Carreiras sem fronteiras e proteanas
- Esclarecendo a carreira sem fronteiras
- Esclarecendo a carreira proteana
- Combinando as carreiras sem fronteiras e proteanas
- Características e desafios para o desenvolvimento de perfis de carreira específicos
- Encurralado/desnorteado
- Fortificado
- O andarilho
- O idealista
- O homem/mulher organizacional
- Cidadão sólido
- Armas de aluguer/mãos de aluguer
- O arquiteto de carreira proteana

27. FUTUROS DESAFIOS PARA A GESTÃO DE CARREIRAS

- Desafios para a gestão de carreiras
- Gerações
- Organização do trabalho
- Liderança
- Transformações culturais
- Impactos na gestão de carreiras
- Repensar os paradigmas de gestão: foco no desenvolvimento
- Sistemas de gestão de pessoas: simples, transparentes e flexíveis
- Agregar valor para a empresa e para as pessoas
- Impacto sobre a forma de pensar carreiras
- Transparência nos critérios



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



- Recompensa em diferentes padrões de relação de trabalho
- Fidelização da pessoa com a empresa
- Diferentes vínculos
- A necessidade de converter desafios em oportunidades

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