



C

t



Step by Step

Formação e Consultadoria Lda



## MBA GESTÃO EXPATRIADOS

### DESCRIÇÃO

Para a Gestão de Recursos Humanos (GRH), o maior desafio contido nos instrumentos organizacionais é o da gestão da expatriação. Nesse movimento recente de internacionalização de empresas, a gestão dos expatriados, ou seja, dos funcionários enviados pelas empresas para as suas operações no exterior, assume um papel da maior relevância no processo efetivo de expansão internacional. A expansão internacional coloca mais um importante desafio para as empresas: o envio de executivos para o exterior". os expatriados são os funcionários enviados por uma empresa para viver e trabalhar em outro país por um período que pode variar de dois a vários anos. a expatriação como "o processo de transferência de um profissional de uma empresa, sediada num país, para trabalhar, por tempo determinado ou não, em uma unidade desta empresa ou grupo localizada em outro país", É uma experiência que coloca ao indivíduo frente a frente com muitas situações para as quais o expatriado e a sua família não estavam preparados nem mesmo na sua imaginação. As razões pelas quais as empresas têm utilizado a expatriação dependem de cada organização e das suas estratégias. o processo de expatriação de uma organização pode ser definido como um conjunto de etapas que vão desde o recrutamento e a seleção de candidatos a cargos no exterior até a inserção e o acompanhamento do indivíduo no novo ambiente organizacional, passando por questões de negociação de benefícios, trâmites legais, alojamento, preparação cultural e de idioma. Nesse sentido, a seleção do expatriado é considerada uma das principais etapas no processo de expatriação. Outro aspeto importante no processo de expatriação é a repatriação. Para que a organização seja capaz de acumular as competências e conhecimento dos repatriados, ela deve cultivar uma visão global e uma cultura corporativa que apoie os valores e a experiência internacional dos expatriados. Essa valorização da experiência internacional do expatriado, além de contribuir com o desenvolvimento estratégico da empresa, pode diminuir as demissões após a repatriação, pois, assim, a organização estará valorizando o funcionário. Encontrar candidatos qualificados para missões globais e internacionais é, para muitas empresas multinacionais, uma preocupação e um desafio. Por isso, atrair e reter os melhores talentos é um dos objetivos prioritários dos programas de mobilidade.

### OBJECTIVOS

Este curso tem como objetivos dotar os participantes de conhecimentos:

- Identificar as Melhores Práticas a seguir na Expatriação de Quadros, bem como os Aspetos Práticos a ter em conta na Preparação da Expatriação.
- Preparar os profissionais para assumirem funções de maior responsabilidade através de um *assignment* internacional.
- Desenvolver o seu potencial de liderança em contexto multicultural
- Melhorar a sua capacidade de adaptação e resiliência.

### DESTINATÁRIOS

Este curso destina-se a todos os Diretores Gerais, Diretores de Recursos Humanos e Gestores da Área de Negócios Internacionais.



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



## 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.

## 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



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	<b>Contactos:</b>   Tel: 309 958 531   Fax: 21 421 10 70     trainingcare@trainingcare.pt      www.trainingcare.pt

# Training Course



## CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

### MODULO 1: BEST PRACTICE – PROCESSO DE SELEÇÃO DE EXPATRIADOS GLOBAL

- Step 1: Identificar o potencial de candidatos na BD expatriados.
- Step 2: Avaliar de competências de QI de candidatos estrangeiros
- Step 3: Determinar a aprendizagem dos estilos de candidatos estrangeiros
- Step 4: Determinar os estilos mentais dos potenciais candidatos expatriados
- Step 5: Determinar a atribuição da tarefa e os seus ambientes (interna /Externo)
- Step 6: Avaliar as características da família
- Step 7: Desenvolver o programa de repatriação antes de expatriação
- Step 8: seleção dos candidatos expatriados e atribuições

### MODULO 2: EXPATRIAÇÃO E REPATRIAÇÃO

- O papel da expatriação no sucesso da internacionalização de empresas
- As razões pelas quais as empresas têm utilizado a expatriação
- O processo de expatriação de uma organização
- As etapas do processo de expatriação de uma organização
- As Competências do Expatriado
- Seleção de Expatriados
- Dificuldades na Expatriação
- Critérios de Sucesso na Expatriação
- Formação intercultural
- O ajustamento intercultural
- Benchmarking no processo de Expatriação
- “Conversas com expatriados”

### MODULO 3: AVALIAR A PERFORMANCE DE UM EXPATRIADO

avaliar a performance de um expatriado requer a consideração de fatores que vão além da dimensão tarefa da performance (que diz respeito exclusivamente ao que deve ser executado):

- performance técnica do expatriado
- performance contextual do expatriado

### MÓDULO 4: ESTRATÉGIAS EFICAZES PARA GERIR OS CUSTOS DOS EXPATRIADOS.

Todos sabemos que os expatriados são caros e que uma proporção significativa de atribuições pode falhar - mas o que pode ser feito para gerir os custos e maximizar o retorno total sobre o investimento? E nestes tempos de crise económica precária, todos nós sabemos que os custos de expatriados estão cada vez mais microscópicos.

#### •CONTROLAR OS CUSTOS ATRAVÉS DE UMA POLÍTICA DE ATRIBUIÇÃO

A evolução da abordagem das políticas de atribuição internacionais, juntamente com a infraestrutura de apoio em termos de fornecedores de terceiros que facilitam a entrega dos componentes da política, está a passar por um ponto de viragem, como a indústria se adapta para sobreviver às mudanças estruturais para a internacionalização dos negócios. Controle de custos neste ambiente de mudança, através da política de atribuição requer uma compreensão da natureza do negócio e comercial razões de condução emprego transfronteiriço, não apenas em empresas globais, mas também internacional parcerias,



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



negócios internacionais menores e diversas iniciativas empreendedoras. Saber onde está nesta complexa rede é um bom lugar para começar.

## •GESTÃO EFICAZ DESLOCALIZAÇÃO

Tornar a gestão de expatriados uma relação de custo-benefício é sempre uma agenda corporativa - mas nunca, quando os tempos são difíceis. Porque a essência de muitas empresas é a experiência dos seus colaboradores, missões internacionais continuam a ser necessárias para a manutenção contínua do negócio, independentemente do clima económico, e os custos dos funcionários forma a proporção significativa de despesas financeiras.

## •GERIR "CORPORATE HOUSING"

Uma consequência valiosa de uma contração económica é que ela desafia todas as empresas a analisar o que é gasto, e por isso, o valor que está a ser conduzido de que as despesas e se as opções mais eficazes estão disponíveis, que poderia oferecer o mesmo, ou uma solução melhor, por menos dinheiro.

## •EFICIÊNCIA DO MERCADO DE MUDANÇAS E EXPEDIÇÃO

Hoje, apercebendo que os clientes, em todos os setores da indústria, estão sendo desafiados a reduzir os custos de "employeemoving", as Equipas de RH enfrentam o desafio de oferecer uma qualidade elevada, no programa de gestão de expatriados para apoiar os seus cessionários durante uma deslocalização muitas vezes Stressantes, enquanto simultaneamente, estão sendo incumbidas de reduzir os custos, sem afetar os níveis de serviço.

## •CRISE ECONÓMICA E COMO ELA ESTÁ AFETAR OS SALÁRIOS EXPATRIADOS

Os expatriados são especialmente sensíveis a essas mudanças, uma vez que lidam com várias economias e moedas e muitas vezes recebem o seu salário em moeda estrangeira. Nestes tempos conturbados, os expatriados têm mais perguntas e dúvidas a colocar aos RH e precisam de apoio extra, na compreensão das mudanças nos seus subsídios.

## •BENCHMARKING POLÍTICA DE REMUNERAÇÃO INTERNACIONAL

O ritmo da globalização trouxe consigo, toda uma variedade de desafios, fazendo com que os profissionais de recursos humanos tenham que examinar as dinâmicas internas e externas que afetam as sua atividades de negócios internacionais bem como na organização interna.

## •GESTÃO DA VOLATILIDADE DA TAXA DE CÂMBIO

Quem vai assumir o risco?

Quantos funcionários realocados, em êxito sobre a sua nova missão internacional, são rapidamente postos em contacto, quando os movimentos da taxa de câmbio aumentarem no seu custo de vida no seu novo país?

## •CONSTRUIR UMA PARCERIA EFECTIVA

Agora mais do que nunca, é um fator crítico de sucesso para as empresas desenvolverem e construírem relacionamentos fortes com os fornecedores.

## •OUTSOURCING GLOBAL MOBILITY

Criar eficiências em áreas-chave da cadeia de abastecimento para atingir o valor máximo estratégico financeiro de competências "core business" não são novos desafios para a maioria das organizações. Escolher terceirizar como um método de se fazer isto, é uma estratégia que muitas empresas consideram, em particular, na gestão e administração de programas de mobilidade globais.

## •GERIR INTERNACIONAL DE CUIDADOS DE SAÚDE

Com a crise de crédito tendo os seus efeitos sobre as empresas, bem como nos orçamentos pessoais, a unidade de gestão de custos tem de fazer cada compra de forma mais prudente e por isso afetou todos os envolvidos. Proporcionar só qualidade



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



de saúde internacional não é mais suficiente. No clima atual, os clientes orçamentam e estão a procurar estratégias eficazes para gerirem esses custos dos expatriados. O que significa que os fornecedores internacionais de saúde, precisam de dar um passo à frente para uma mudança de estratégia.

#### •USAR A TECNOLOGIA PARA MAXIMIZAR A EFICÁCIA DOS PROGRAMAS DE EXPATRIADOS

Gerir RH e a folha de pagamentos para a força de trabalho global tornou-se cada vez mais difícil devido a regras e regulamentos complexos, que variam de país para país e, muitas vezes por preposições dentro de um país. Um descuido ou informações desatualizadas pode resultar em penalidades significativas, explosão de orçamento e funcionários insatisfeitos. No entanto, muitas organizações ainda dependem de vários fornecedores locais, para gerirem a sua folha de pagamento global. Isto limita a visibilidade nas práticas de remuneração e conceção do programa e compromete a aderência e exige adicional esforço administrativo e gestão de fornecedores.

#### 5. 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