



C

t



Step by Step

Formação e Consultadoria Lda



MBA LEADERSHIP “Liderança”

DESCRIÇÃO

Cada vez mais, a liderança assume um papel preponderante no dia-a-dia das nossas empresas. O sucesso de uma equipa está dependente da capacidade de liderança do seu líder. Desta forma, os líderes necessitam de desenvolver competências fundamentais para uma liderança eficaz, de modo a que a sua equipa se demonstre satisfeita e fidelizada à empresa, atingindo os objetivos estratégicos da mesma.

OBJECTIVOS

No final do curso os participantes deverão ser capazes de:

- Definir as funções do líder, num contexto de organizações empresariais, identificar os principais estilos de liderança e as suas aplicações práticas e reconhecer as competências fundamentais para uma liderança eficaz;
- Identificar as práticas de gestão de trabalho e relacionamento, habitualmente exercidas pelos líderes enquanto gestores, e reconhecer a sua importância estratégica para uma liderança eficaz;
- Identificar as funções do líder na condução de reuniões de acordo com as diferentes etapas e reconhecer algumas técnicas para a eficácia das mesmas.

DESTINATÁRIOS

Este curso destina-se a diretores, chefes de equipa, quadros superiores e gestores intermédios e a todos os profissionais que pretendam desenvolver competências para exercer funções de liderança.

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



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



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. LIDERANÇA NO CONTEXTO ORGANIZACIONAL

- Noção de liderança
- Elementos que constituem o processo de liderança
- Funções do líder
- Contextos de liderança: político, social e empresarial
- Factores condicionantes do exercício de liderança internas (cultura organizacional, posição hierárquica, situação financeira da empresa) e externas (condicionantes económico-sociais, mercado de trabalho, etc.)
- Dificuldades e constrangimentos do exercício de liderança versus impulsionadora para afirmação do líder
- Tipos e fontes de poder: poder de posição - hierarquia, autoridade legal e poder pessoal – reconhecimento, credibilidade, respeitabilidade, lealdade, amizade
- Estilos de liderança padronizada: liderança empobrecida, descontraída, equilibrada, autoritária e partilhada



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



- Utilização dos estilos de liderança face às situações específicas das características do grupo de trabalho e dos indivíduos
- Competências do líder eficaz: cognitivas; técnicas e relacionamento
- Tipos de motivação dos líderes: êxito pessoal, afiliação e poder social

O EXERCÍCIOS PEDAGÓGICOS:

- Reflexão de grupo: entrevista “o que o gestor terá que esquecer”
- Brainstorming + jogo pedagógico “o líder”
- Visionamento do filme + dinâmica “os grandes líderes”
- Assessment individual “estilos de liderança”
- Role-play “liderança”

2. GESTÃO DO TRABALHO E DA RELAÇÃO NA LIDERANÇA

2.1 PRÁTICAS DE ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DO TRABALHO

- O conjunto de atividades do gestor: atividades orientadas para as tarefas e atividades orientadas para as pessoas
- Práticas de gestão do trabalho mais frequentes: planejar, identificar e resolver problemas, tomar decisões, definir objetivos e responsabilidade, atribuir tarefas, delegar, informar, monitorar, gerir o tempo
- Os diferentes tipos de planeamento
- As etapas do planeamento de ação
- Identificação e resolução de problemas, etapas e orientações práticas
- As etapas de atribuição de tarefas e responsabilidades
- A delegação: vantagens e desvantagens e orientações práticas de como e quando delegar
- Formas de obter e dar informação: como e quando dar informação. Formas de obter informação fidedigna
- Tipos e etapas de monitorização
- Gestão do tempo: erros frequentes e regras práticas para uma eficaz gestão do tempo

EXERCÍCIOS PEDAGÓGICOS:

- Jogo pedagógico “práticas de gestão do trabalho”
- Estudo de caso “organização do trabalho”
- Estudo de caso “delegação”
- Dinâmica “identificar os canais de comunicação”
- Desafio “os 10 mandamentos da monitorização”
- Jogo pedagógico “o relógio”

2.2. PRÁTICAS DE GESTÃO DA RELAÇÃO

- As atividades de gestão direcionadas para as pessoas
- A motivação: estrutura motivacional e funções da motivação para o clima organizacional
- Técnicas para apoiar eficazmente
- Reconhecimento: vantagens, desvantagens e diferentes formas de reconhecimento;
- A recompensa como forma específica de reconhecimento
- Critérios de utilização da recompensa
- Técnicas para fazer tutoria: treinar, aconselhar, facilitar a aquisição de competências



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



- O conflito nas organizações: as suas consequências e as diferentes formas de enfrentar o conflito
- Funções do líder na gestão de conflitos: o mediador
- Técnicas para a gestão eficaz do conflito
- Espírito de equipa: a sua importância para a organização
- Técnicas para a criação e manutenção do espírito de equipa
- A rede de contactos como forma de obtenção de informações
- Técnicas para a criação e manutenção da rede de contactos

EXERCÍCIOS PEDAGÓGICOS:

- Jogo pedagógico “práticas de gestão do relacionamento”
- Jogo pedagógico “consenso para o mais importante”
- Estudo de caso “encontrar a solução”
- Dinâmica “escuta ativa”
- Jogo pedagógico “mensagem em cadeia”
- *Assessment* “diagnóstico: qual o meu tipo de comunicação”
- Jogo pedagógico “diagnóstico do conflito”
- Estudo de caso “decisão perante o conflito”
- *Assessment* “gestão de conflitos”

3. LIDERANÇA NAS REUNIÕES

- As diferentes funções do líder na condução da reunião: as funções direccionadas para a organização das tarefas e as orientações para a manutenção do relacionamento interpessoal
- Decisão de grupo: vantagens, desvantagens e técnicas para ultrapassar dificuldades
- As etapas gerais de uma reunião
- A preparação da reunião: preparação dos assuntos e dos materiais a utilizar, o recurso a meios audiovisuais, reflexão sobre os participantes, técnicas para abordagem eficaz
- As etapas da reunião detalhadas e a definição das orientações para uma condução eficaz

EXERCÍCIOS PEDAGÓGICOS:

- Role-play – “condução de reuniões” caso maxilan

5. FECHO DA AÇÃO



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 |