



C

t



Step by Step

Formação e Consultadoria Lda



MBA - METODOLOGIA DIAGNOSTICO NECESSIDADES DE FORMAÇÃO

DESCRIÇÃO

A avaliação das necessidades de formação na empresa é fundamental para aumentar a produtividade nos negócios, apostando no desenvolvimento das competências dos recursos humanos onde eles realmente demonstram lacunas! Ao participar neste MBA que se trata de uma metodologia convertida em PROJETO CONSULTORIA – ficará munido de um verdadeiro instrumento de apoio ao desenvolvimento do capital humano nas organizações. Inscreva-se! trainingcare@trainingcare.pt

OBJECTIVOS

Este MBA tem como objetivo dotar os participantes de instrumentos para elaborar planos de formação em função das competências necessárias aos recursos humanos, em termos de saber, saber fazer e saber estar, para que as organizações possam alcançar níveis de desempenho cada vez mais elevados.

DESTINATÁRIOS

Este curso destina-se a todos os colaboradores envolvidos no processo de desenvolvimento de recursos humanos, quer em empresas públicas, quer em empresas privadas.

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.



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

1. INTRODUÇÃO À METODOLOGIA ANFE (AVALIAÇÃO DAS NECESSIDADES DE FORMAÇÃO NA EMPRESA)

- Porquê o ANFE (avaliação das necessidades de formação na empresa)
- O que são competências?
- competências transversais e competências específicas às organizações
- O que é ANFE (avaliação das necessidades de formação na empresa)

2. OPERACIONALIZAÇÃO DO SISTEMA ANFE (AVALIAÇÃO DAS NECESSIDADES DE FORMAÇÃO NA EMPRESA)

- Identificação das competências transversais prospetivas da empresa
- O que são as competências transversais prospetivas?
- Metodologia para a identificação das competências transversais prospetivas da empresa.
- Etapa 1: como caracterizar a empresa?



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



- Etapa 2: como identificar e analisar os principais processos críticos e as cadeias de valor transversais da empresa?
- Etapa 3: identificação das competências transversais prospetivas da empresa.
- Identificação das competências específicas prospetivas da empresa
- Em que consiste a identificação das competências específicas prospetivas da empresa?
- Metodologia para identificação das competências específicas prospetivas da empresa
- Etapa 1: como caracterizar uma unidade orgânica/departamento?
- Etapa 2: como identificar e analisar os principais processos críticos e cadeias de valor da unidade orgânica/departamento?
- Etapa 3: identificação das competências específicas prospetivas da empresa
- Fase 3 — diagnóstico de necessidades de formação
- Etapa 1: construção e aplicação do inquérito
- Etapa 2: validação e construção do diretório de competências prospetivas da empresa

2.1- VALIDAÇÃO DE COMPETÊNCIAS

2.2- CONSTRUÇÃO DO DIRECTÓRIO DE COMPETÊNCIAS PROSPECTIVAS DA EMPRESA

- Etapa 3: identificação das necessidades de formação

3.1 - CÁLCULO DO GAP DAS COMPETÊNCIAS

- O conceito de gap
- Como calcular o gap?
- Seleção de competências para efeitos de formação
- Fase 4 - elaboração de planos de formação
- Etapa 1: construção de planos de formação de curto, médio e longo prazo
- Cálculo do grau de prioridade das competências
- Hierarquização das necessidades de formação
- Etapa 2: agregação de competências, por áreas de formação
- Fase 5 - avaliação do impacto da formação ao nível das competências
- Etapa 1: reavaliação do gap das competências que foram objeto de ações de formação

4. 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	