



C

t



Step by Step

Formação e Consultadoria Lda



MBA - RECRUTAMENTO & SELEÇÃO

MELHORES PRÁTICAS

DESCRIÇÃO

Ter equipas qualificadas e motivadas desempenha um papel crucial para garantir o sucesso futuro de uma organização. Recrutar o pessoal errado tem muitas consequências / impactos em termos de diretos, custos financeiros relacionados com o recrutamento, treino e formação e nos salários. Além disso, há custos ocultos, como o trabalho pobre que é realizado, as oportunidades perdidas, os gestores com foco na correção do problema e o impacto resultante no departamento / equipa. Encontrar as pessoas certas pode resultar numa redução da rotatividade de pessoal, melhoria do funcionamento da equipa, eficácia organizacional e atingir as metas estabelecidas. Com tanta “coisa em jogo”, escolher a pessoa certa deve ser cuidadosamente planeada com processos de seleção e recrutamento bem estruturados. A seleção de um novo membro da equipa é um grande investimento para a sua organização, bem como para o requerente. Melhores práticas, conforme descrito pela pesquisa da Universidade de *Monash*, prevê que será a melhor pessoa para um cargo, se usar uma variedade de métodos de recrutamento e seleção. Isto é crítico para o sucesso de cada organização. Neste MBA vai aprender o melhor processo de recrutamento & Seleção que assegura que todas as medidas necessárias sejam tomadas em devida consideração e que ele ocorra de forma oportuna e eficiente eficaz e rápido. **Inscreva-se Já!** trainingcare@trainingcare.pt

OBJECTIVOS

Este MBA tem como objetivo dotar os participantes de conhecimentos sobre as melhores práticas do processo de recrutamento e seleção.

DESTINATÁRIOS

Esta formação é relevante para quem está envolvido no processo de recrutamento e seleção, 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 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



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. CONSEQUÊNCIAS DO MAU RECRUTAMENTO E SELEÇÃO

- Enquadramento.
- Problemas no Recrutamento e Seleção.
- Exercício nº 1 “Consequências do pobre Recrutamento & Seleção”.
- Exercício nº 2 “O impacto financeiro do pobre recrutamento e seleção”

2. COMPREENDER AS MELHORES PRÁTICAS DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO

- Enquadramento.
- Mérito, rigor, equidade e participação.
- Planeamento.
- Técnicas de avaliação adicionais.
- Exercício nº 3 “Formulário A. Planeamento”.



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



- Exercício nº 4 “Ficha de Informação 12: técnicas de avaliação adicional”

3. CONSIDERAÇÕES LEGAIS

- Enquadramento.
- Legislação e normas.
- Discriminação.
- Informação privada e confidencial.
- Exercício nº 5 “Questionário de questões legais”

4. PLANEAR UMA ESTRATÉGIA DE ATRAÇÃO

- Enquadramento.
- “Marca” emprego.
- Proposta de valor para o empregado.
- Escrever uma proposta de valor para o empregado.
- Compreender o seu público-alvo.
- Diferenças geracionais.
- Motivações.
- Várias opções para atrair o público-alvo.
- Informação errada, ajuste/integração errado.
- Exercício nº 6 “Compreender o seu público, as ofertas de emprego e meio ambiente”.
- Exercício nº 7 “formulário d definir uma abordagem de atração”

5. KSA, KRA & KSC

- Enquadramento.
- Tipos de informação - conhecimento, habilidades e atributos.
- Análise do trabalho - a construção do padrão pre-determinado.
- Exercício nº 8 “Conhecimento, Habilidades e Atributos (KSA)”
- Área de resultado-chave - os requisitos da posição/cargo (KRA).
- Principais critérios de seleção (KSC).
- Componentes principais dos critérios de seleção.
- Exercício nº 9 “planeamento”.
- Exercício nº 10 “critérios de seleção de chave”.

6. TRIAGEM DE CURRÍCULOS & PRÉ-SELECÇÃO

- Enquadramento.
- Aplicação e triagem do currículo.
- O que procurar.
- Fatores a serem considerados na triagem de currículos dos candidatos.
- Esclarecer informações em currículos.
- Exercício nº 11 “Short-listing (Consulte folhetos, descrição de posição e currículos)”.

7. ENTREVISTA COM PERGUNTAS ORIENTADAS PARA O COMPORTAMENTO

- Enquadramento.



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



- Exercício nº 12 “descreva-se”.
- Metodologia star – situação, tarefa, ação, resultado.
- Componentes da situação – tarefa – ação – resultado.
- Informações incompletas.
- Exercício nº 12 “declarações vagas”.
- Exercício nº 13 “obter informação STAR”.
- Questões, questões, questões.
- Exercício nº 14 “comunicação oral”
- Exercício nº 15 “ declaração dos líderes”.
- Tomar notas durante a entrevista.
- Exercício nº 16 “gravação de informações sobre o comportamento”.
- Exercício nº 17 “ formulário E- avaliação da entrevista”

8. ATENDIMENTO AO CANDIDATO

- Enquadramento.
- Percepções que influenciam.
- Exercício nº 18 “Percepções que influenciam”.
- Exercício nº 19 “qual a percepção que a sua organização criar?”

9. GESTÃO DA ENTREVISTA

- Enquadramento.
- Utilizar o formulário E – marcação de entrevista.
- Exercício nº 20 “formulário E – marcação de entrevista”
- Preparação e realização de uma entrevista.
- Gestão do tempo da entrevista.
- Realizar e conduzir uma entrevista.

10. PRÁTICAR AS SUAS COMPETÊNCIAS NA ENTREVISTA

- Enquadramento.
- Exercício nº 21 “conduzir uma entrevista”

11. AVALIAÇÃO E TOMADA DE DECISÃO

- Enquadramento.
- Analisar de forma sistemática as pontuações dos candidatos.
- Classificação da entrevista.
- Exercício nº 22 “Formulário E – pontuação da entrevista”

12. VERIFICAÇÃO DE REFERÊNCIAS DOS CANDIDATOS

- Enquadramento.
- Quem deve ser um árbitro?
- Acesso à informação.
- Exercício nº 23 “Formulário F – verificação”



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



13. ONBOARDING

- Enquadramento.
- Benefícios do processo *onboarding*.
- Componentes do processo *onboarding*.
- *Onboarding feedback*

14. LIDAR COM SITUAÇÕES DIFÍCEIS

- *Exercício nº 24 "workshop - 6 cenários"*.
- Abordar os desafios mais amplos do recrutamento e seleção.
- Estratégias alternativa e oportunas de atração no recrutamento e seleção.
- *Exercício nº 24 "estudo de caso – campanha de recrutamento grande futuro"*

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