

# Programa Qualidade no Trabalho



**Inscrição:**

[trainingcare@trainingcare.pt](mailto:trainingcare@trainingcare.pt)

**Módulo 1-** Identificar os impactos do seu trabalho nos resultados globais da Empresa. O enfoque no cliente como razão de ser da Empresa; Compreender as expectativas dos clientes (Condições de prestação do serviço; Prazos; Resultados; Relação); A importância Dos clientes internos para a satisfação dos Clientes externos; O encadeamento das actividades e a sua configuração em processos; O contributo e o papel de cada um para os resultados;

**Módulo 2-** Praticar uma atitude de orientação para o cliente: Avaliar a qualidade na óptica do cliente: A percepção de valor acrescentado; A importância das relações interpessoais para o serviço prestado; Conhecer os custos da não-qualidade: efeitos visíveis e efeitos invisíveis; Os diferentes estilos de comportamento dos clientes e como lidar com eles; Controlar as emoções negativas e manter a "focalização; Utilizar as técnicas de comunicação para garantir uma relação de confiança e profissionalismo;

**Módulo 3-** Desenvolver uma atitude pró-activa para a satisfação dos clientes internos e externos: Adoptar uma atitude preventiva face à resolução de problemas; Propor soluções satisfatórias para os vários intervenientes; Saber ir para além do tratamento pontual dos problemas e propor melhorias permanentes; Saber lidar com as urgências e os imprevistos;

**Modalidade da Formação:**

**Comportamental**

**Metodologia da Formação:**

**Métodos pedagógicos activos e interactivos com ênfase no trabalho de grupo, debates, simulações e estudos de caso – o nosso modelo step by step - .**

**Metodologia de Avaliação:**

**Avaliação da reacção dos formandos.**

**Acompanhamento de resultados.**

**Avaliação da eficácia da formação.**

**Local, Data, Horário e Duração:**

**Lisboa / Luanda.**

**5 dias - 20 horas**

**Formador(a):**

**Dra. Sónia Karitsis Formadora certificada**



**Objectivos:** No final da acção de formação, os colaboradores deverão ser capazes de enquadrar a sua actividade na cadeia de valor da Empresa; Desenvolver a Qualidade na interacção com os Clientes e promover a sua Satisfação; Praticar a disciplina, responsabilidade e o rigor na relação com a sua equipa e entre serviços na Empresa;