

PROGRAMA SUPERVISÃO CALL CENTER



Módulo 1- Estabelecer Metas

- O que significa estabelecer metas.
- Quais os benefícios.
- Qual a importância.
- Como identificar.
- Como periodizar.
- Tipos de metas.
- Eficácia das metas.
- Classificação das metas.
- Estabelecer metas individuais.
- Gerir os obstáculos.
- Acompanhar e avaliar resultados.

Módulo 2- Avaliação de Desempenho

- O que é a avaliação de desempenho.
- Como utilizar.
- Qual o propósito.
- Direitos do avaliador e do avaliado.
- O papel do Supervisor.
- Como conduzir o processo.
- Como abordar um “ponto fraco” em 4 situações.
- Criar um plano de acção.
- Quais os aspectos que devem ser avaliados nas 8 dimensões.
- As dúvidas mais comuns no processo.

Módulo 3- Feed-back

- A importância do feed-back na gestão de equipas.
- A definição do feed-back.
- Quando e como utilizar esse retorno à equipa.
- Os objectivos do feed-back.
- O problema fatal da generalização e subjectividade do feed-back.
- As técnicas para aplicar o feed-back como ferramenta de gestão e desenvolvimento de equipas.
- As etapas do processo de feed-back.

Módulo 4- Coaching

- O que é e não é o coaching.
- A importância do Coaching.
- O coaching necessário às mudanças.
- Coaching & diversidade
- As directrizes do coaching de equipas.
- Coaching & personalização
- Coaching & percepções
- As barreiras ao processo de coaching.
- Os estilos de coaching

Módulo 5- Liderança

- Os aspectos da liderança e motivação dos supervisores e coordenadores.
- Ajudar o líder a reflectir sobre a sua rota de actuação (rota da destruição e rota da evolução).
- Os diferentes níveis de liderança de equipas.
- Os 8 desafios da nova liderança de equipas no call-center.

Módulo 6- Motivação & Auto-estima

- Introdução ao tema da motivação.
- Quais as motivações dos supervisores.
- Quais são as suas grandezas.
- Os conceitos de motivação e auto-estima.
- Técnicas e atitudes para aumentar a motivação.
- A valorização e o auto-conhecimento
- Ousar e perseverar.

Módulo 7- Trabalho em equipa

- O que faz um grupo de pessoas tornar-se uma equipa.
- Qual a diferença entre uma “equipa” e um “grupo”-

Step by Step

POPULAÇÃO-ALVO: Supervisores, Tem Leaders Call - center

PROGRAMA SUPERVISÃO CALL CENTER



- Porque as equipas precisam de uma atenção especial.
 - Qual o significado do ciclo de vida de uma equipa.
 - Quando uma equipa é uma super-equipa.
 - De que tipo de equipa faço parte.
 - Até que ponto estou satisfeito com a minha equipa.
 - Quais as vantagens e desvantagens das equipas de trabalho
- O que pode correr mal com as equipas.
- Problema 1- as malditas reuniões.
 - Problema 2- Passividade
 - Problema 3-Rivalidade entre equipas
 - Problema 4- o conflicto
 - Problema 5- confrontos de personalidade.
 - Problema 6-Padrões de comunicação destrutivos
 - Problema 7-Pensamento de grupo.
 - Problema 8-Nostalgia da equipa

Módulo 8- Gestão do Stress e das Emoções

- O que é o Stress.
- Quando ocorre o Stress.
- Factores do Stress.
- Variáveis individuais do Stress.
- Padrões de comportamento do Stress.

- Prevenção do Stress.
- Técnicas de Redução de Stress.
- Avaliação do Quociente emocional.
- Características das emoções.
- Identificação das emoções fundamentais.
- Funções e Estratégias para gerir a raiva.
- Funções e estratégias para lidar com o medo .
- Vantagens da alegria e o impacto da consciência emocional no desempenho profissional

Módulo 9- 4- Atitudes que dificultam a comunicação

- Saber lidar com os comportamentos passivos, agressivos e manipuladores.
- Potenciar nos outros atitudes facilitadoras do entendimento mesmo em situações difíceis.
- Respeitar e conquistar a confiança dos outros.
- Substituir uma linguagem negativa por uma linguagem construtiva.
- Desenvolver uma postura positiva nas relações de trabalho através da abertura, disponibilidade e tolerância.

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

Inscrição:

trainingcare@trainingcare.pt

Step by Step

POPULAÇÃO-ALVO: Supervisores, Tem Leaders Call - center

