



C

t



Step by Step

Formação e Consultadoria Lda



MBA AVALIAÇÃO DA PERFORMANCE COM FOCO EM COMPETÊNCIAS

DESCRIÇÃO

Gestão por competências ainda parece mito para muitas empresas. No trabalho de consultoria e Formação, tenho percebido a dificuldade de Empresas e Gestores para fazer a Gestão de Pessoas, seja pelo preço do investimento ou desconhecimento de ferramentas práticas e consistentes para trabalharem com objetividade.

OBJECTIVOS

Este MBA Avaliação da Performance com Foco em Competências tem como objetivo preparar o Gestor e Todos os Avaliadores para fazerem:

- Uma avaliação técnica com imparcialidade e ética, ficada no desenvolvimento, crescimento e aperfeiçoamento de Pessoas;
- Preparar os Avaliados para receberem uma avaliação como uma ferramenta de desenvolvimento de pessoas, sempre com foco no crescimento e no aperfeiçoamento contínuo, tirando o melhor aproveitamento possível da ferramenta utilizada.
- Ainda que a sua empresa não tenha uma ferramenta formal de avaliação, este MBA tem como objetivo fornecer-lhe algumas ferramentas de avaliação com foco em competências que podem ser usadas por qualquer empresa de qualquer segmento e por qualquer Gestor de qualquer equipa. São ferramentas flexíveis que podem ser adaptadas para as necessidades específicas da sua equipa.
- O verdadeiro desejo deste MBA é que seja uma ferramenta de desenvolvimento de pessoas, já que os resultados são alcançados através de Pessoas, atualizadas, bem preparadas, com perfil profissional compatível com as atribuições que desempenham, e, por tudo isto, precisam de investimento.
- Não pode perder esta oportunidade de "fazer obra" na sua empresa.

DESTINATÁRIOS

Este Curso destina-se Gestores e Profissionais de Recursos humanos.

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?

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	

Training Course



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.

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| AVALIAÇÃO, AVALIADORES E AVALIADOS: COMO FUNCIONA ESTA REDE?

- A IMPORTÂNCIA DA AVALIAÇÃO.
- O PAPEL DE COACH DO AVALIADOR E A ARTE DE BEM AVALIAR:
- A PERCEÇÃO DO AVALIADOR.
- TREINO E DESENVOLVIMENTO DO COACH AVALIADOR:
 - A INFORMAÇÃO.



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



- SENSIBILIZAÇÃO E CONSCIENTIZAÇÃO PARA A PARTICIPAÇÃO EFICAZ.
- CONHECIMENTO DA FERRAMENTA.
- EXECUÇÃO DO PROJETO.

- OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO DO COACH COMO AVALIADOR.
- CRITÉRIOS NO PROCESSO DE AVALIAÇÃO ENTRE COACH AVALIADOR E AVALIADO:
 - O PAPEL DO CLIENTE AVALIADO.
 - O FOCO NO CRESCIMENTO E DESENVOLVIMENTO
 - A ÉTICA NO USO DE FERRAMENTAS DE AVALIAÇÃO.
- TIPOS DE AVALIAÇÃO:
 - POR OBJETIVOS.
 - AVALIAÇÃO DIRETA.
 - AVALIAÇÃO CONJUNTA.
 - AUTOAVALIAÇÃO.
 - AVALIAÇÃO 360º.
 - AVALIAÇÃO POR COMPETÊNCIAS.

2| AVALIAÇÃO: FERRAMENTA DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS.

3| AVALIAÇÃO COM FOCO EM COMPETÊNCIAS

- O QUE É A COMPETÊNCIA?
- COMPORTAMENTO.
- MAPEAMENTO DE COMPETÊNCIAS.
- COMO MAPEAR O PERFIL DE COMPETÊNCIAS (MPC)?
- COMO MENSURAR COMPETÊNCIAS?
- COMO FAZER A ENTREVISTA DE AVALIAÇÃO COM FOCO EM COMPETÊNCIAS.

4| AVALIAÇÃO E FEEDBACK

- BENEFÍCIOS DA AVALIAÇÃO.
- CONCEITO DE FEEDBACK.
- TIPOS DE FEEDBACK:
 - FEEDBACK POSITIVO
 - FEEDBACK CONSTRUTIVO.
 - FEEDBACK DESTRUTIVO.
 - COMO FORNECER FEEDBACK
- COMO RECEBER FEEDBACK

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



Step by Step

Formação e Consultadoria Lda

Contactos:

| Tel: 309 958 531 | Fax: 21 421 10 70 |
| trainingcare@trainingcare.pt

| www.trainingcare.pt |



5| FERRAMENTAS DE AVALIAÇÃO COM FOCO EM COMPETÊNCIAS

• FERRAMENTA Nº 1 – JOGOS COM FOCO EM COMPETÊNCIAS:

- O QUE É UM JOGO?
- COMO ESTRUTURAR UM JOGO.
- PLANEAMENTO E ORGANIZAÇÃO DE RECURSOS.
- ETAPAS DE APLICAÇÃO DE UM JOGO.
- POSTURA DO FACILITADOR.
- O PAPEL DO FACILITADOR.

JOGOS PARA AVALIAÇÃO COM FOCO EM COMPETÊNCIAS.

- A RODA DA COMPETÊNCIA®.
- JOGO DOS ELOS®.
- NÓS EM GRUPOS®
- ZIP, BOP, ZUM®
- CADEIRA LIVRE®
- PÂNTANO®
- JOGO DO DARDO®.
- DIZENDO POR DIZER®
- JOGO DO REPÓRTER®
- PROJETO COM EQUIPA MULTIFUNCIONAL®
- FERRAMENTA Nº 2 – ENTREVISTA COMPORTAMENTAL COM FOCO EM COMPETÊNCIAS.
- FERRAMENTA Nº 3 – MEDIDOR DE COMPETÊNCIAS.
- FERRAMENTA Nº 4 – AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DO PERÍODO EXPERIMENTAL DE ADMISSÃO COM FOCO EM COMPETÊNCIAS.

6| FECHO DO CURSO

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	