



C

t



Step by Step

Formação e Consultadoria Lda



## MBA GESTÃO DA FORMAÇÃO “ON THE JOB”

### DESCRIÇÃO

Assumindo-se as diversas vantagens atribuídas à formação profissional que tem lugar em contexto real de trabalho, importa que o/a Tutor/a detenha os conhecimentos e as competências necessárias para um desempenho eficaz no processo de ensino e de aprendizagem. Para além das competências técnicas, o/a Tutor/a deverá reunir também um conjunto de conhecimentos de ordem pedagógica que o/a habilitem à gestão global do processo formativo.

A Formação em Contexto de Trabalho pode ser um dos melhores métodos de formação porque é um método planeado, organizado e conduzido no próprio local de trabalho, permitindo desenvolver competências e aumentar a produtividade.

Neste processo, o bom desempenho do tutor, enquanto gestor das aprendizagens individuais em contexto de trabalho, é determinante para o alcance do sucesso da FCT. É a ele que compete planificar, acompanhar e orientar o percurso de aprendizagem de cada formando.

Por norma, os tutores de FCT são escolhidos tendo por base a sua experiência e desempenho na organização, mas o sucesso do desempenho do tutor implica mais do que ter bons conhecimentos técnicos sobre a forma de executar determinada função. Implica capacidade para transmitir conhecimentos e competências, o que pode ser aprendido e praticado.

A formação em contexto trabalho (FCT) diz respeito à “atividade desenvolvida no local de trabalho, em que a aprendizagem se processa mediante a execução de tarefas inerentes a uma determinada função”.

Na FCT, o/a formador/a utiliza o seu conhecimento profissional, as suas competências no desempenho de uma determinada função, para auxiliar outro profissional a alcançar resultados positivos na realização de novas tarefas.

As pessoas que vão exercer novas competências podem ser novos empregados ou colaboradores de uma empresa, ou poderão vir de outros departamentos ou funções. Em qualquer uma das situações, o processo de formação terá subjacente o estabelecimento de relações. O sucesso da formação depende não apenas das competências técnicas daquele que ensina e mostra como se faz, mas também do modo como se envolve com aquele que aprende e de quem deverá ser parceiro.

O sucesso da FCT está em grande medida comprometido pela capacidade que o formador tiver para transmitir informação de forma adequada. Neste contexto formativo, o tutor facilmente é percebido como um modelo a seguir. Os formandos observam os comportamentos técnicos que terão de repetir para executar uma determinada tarefa, mas estes comportamentos manifestos são acompanhados de uma atitude que os formandos também tenderão a imitar.

O termo FCT deve ser entendido como equivalente a OJT (On the job-training). O desenvolvimento desta componente Formativa em Contexto Real de Trabalho pressupõe a assunção, pelo Formador em Contexto Real de Trabalho/Tutor, de um conjunto de atribuições e responsabilidades, nomeadamente, na orientação pedagógica, bem como no acompanhamento e avaliação dos formandos em situação de trabalho.

No contexto das organizações e empresas a formação dos trabalhadores assume cada vez mais um papel determinante na qualidade do produto ou serviço e na competitividade.



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



A Formação em Contexto de Trabalho para além de permitir resolver muitos dos problemas de desempenho com que lutam as empresas pode ser um instrumento poderoso para preparar as empresas e organizações para enfrentarem os desafios da globalização e da competição pelos mercados.

Preparar os profissionais das empresas que, muitas vezes de uma forma ocasional e complementar, possam vir a ser chamados para fazer formação em contexto de trabalho. Estes profissionais, quase sempre especialistas altamente credenciados nas suas áreas, têm normalmente pouca ou mesmo nenhuma preparação para fazer formação. Fazem-no quase sempre com muito boa vontade e bom senso e os resultados são evidentemente positivos para as empresas.

No entanto, quando estas atividades são submetidas a uma análise rigorosa evidenciam deficiências, grandes desperdícios de tempo e esforço e dinheiro e uma eficácia relativamente baixa.

Para que a Formação em Contexto de Trabalho contribua para a saúde e força da empresa é necessário que ela se organize e desenvolva de forma sistemática e estruturada. O conhecimento e a capacidade para desenvolver as práticas preconizadas pela Abordagem Sistémica à Formação e para utilizar as Novas Tecnologias na formação são instrumentos que quando do conhecimento dos formadores e bem utilizados, podem contribuir para a qualidade e eficácia da Formação.

## OBJECTIVOS

Este MBA tem como objetivo dotar os participantes de conhecimentos sobre as melhores práticas de formação em contexto de trabalho.

## DESTINATÁRIOS

Esta formação é imprescindível para todos os profissionais que exercem no desempenho da sua função e do seu departamento, e da organização, formação técnica de “cor business” às suas equipas com o intuito de formar os seus colaboradores de forma a cumprirem os objetivos estabelecidos e aumentar a produtividade.

## 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
-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



## 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. O TUTOR E A FORMAÇÃO EM CONTEXTO DE TRABALHO

##### 1.1. A FORMAÇÃO PROFISSIONAL – BREVE ENQUADRAMENTO

- HISTORIAL;
- A FORMAÇÃO PROFISSIONAL INICIAL;
- O CONCEITO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL;
- A FORMAÇÃO PROFISSIONAL NAS ORGANIZAÇÕES.

#### 1.2. PERCURSOS FORMATIVOS E A FORMAÇÃO EM CONTEXTO DE TRABALHO

- O CONCEITO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL EM CONTEXTO DE TRABALHO;
- A FORMAÇÃO EM CONTEXTO DE TRABALHO NAS ORGANIZAÇÕES;



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	<b>Contactos:</b>   Tel: 309 958 531   Fax: 21 421 10 70     trainingcare@trainingcare.pt    www.trainingcare.pt



# Training Course



- O CONTRIBUTO DA FORMAÇÃO EM CONTEXTO DE TRABALHO PARA O ENRIQUECIMENTO DOS PERCURSOS FORMATIVOS.

### 1.3 CARACTERÍSTICAS DA FORMAÇÃO EM CONTEXTO DE TRABALHO

- OBJECTIVOS DA FORMAÇÃO EM CONTEXTO DE TRABALHO;
- ARTICULAÇÃO EDUCAÇÃO – FORMAÇÃO – TRABALHO;
- AMBIENTES PROPÍCIOS À FORMAÇÃO EM CONTEXTO DE TRABALHO.

### 1.4. PERFIL DO TUTOR EM CONTEXTO REAL DE TRABALHO

- ESTRUTURAÇÃO DE PERFIS DE FORMAÇÃO;
- A IMPORTÂNCIA DA ESTRUTURAÇÃO DE PERFIS DE FORMAÇÃO;
- O CONCEITO DE TUTOR;
- EVOLUÇÃO DO CONCEITO DE TUTOR.
- ACTIVIDADES DO TUTOR
- ACTIVIDADE – PLANEAMENTO/ORGANIZAÇÃO;
- ACTIVIDADE – DESENVOLVIMENTO;
- ACTIVIDADE – AVALIAÇÃO.
- COMPETÊNCIAS DO TUTOR
- COMPETÊNCIAS AO NÍVEL DOS “SABERES”;
- COMPETÊNCIAS AO NÍVEL DO “SABER-FAZER”;
- COMPETÊNCIAS AO NÍVEL DO “SABER-SER”.
- ACOMPANHAMENTO DA FCT E AVALIAÇÃO DAS APRENDIZAGENS – DISPOSITIVO DOCUMENTAL
- O CONTRATO DE APRENDIZAGEM;
- ROTEIRO DE ACTIVIDADES;
- FICHA DE ASSIDUIDADE/AVALIAÇÃO.
- ENQUADRAMENTO REGULAMENTAR DA ACTIVIDADE DO TUTOR
- A CERTIFICAÇÃO PROFISSIONAL
- O CERTIFICADO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL;
- O CERTIFICADO DE APTIDÃO PROFISSIONAL ;

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 |

# Training Course



- A CERTIFICAÇÃO DO/A TUTOR/A.
- EXERCÍCIO 1 – “PLANEAMENTO / ORGANIZAÇÃO DE SESSÃO DE FORMAÇÃO”
- EXERCÍCIO 2 – “A SUA ORGANIZAÇÃO POSSUI CONDIÇÕES PROPÍCIAS À REALIZAÇÃO DE FCT?”
- EXERCÍCIO 3 – “AUTOAVALIAÇÃO DE COMPETÊNCIAS”
- TESTE DE AVALIAÇÃO DA APRENDIZAGEM

## 2. O PROCESSO DE APRENDIZAGEM EM CONTEXTO DE TRABALHO

### 2.1. TEORIAS E MODELOS DO PROCESSO DE APRENDIZAGEM

- CONCEITOS E DOMÍNIOS DE APRENDIZAGEM;
- TEORIAS DA APRENDIZAGEM:
- TEORIAS COMPORTAMENTALISTAS;
- TEORIAS COGNITIVISTAS;
- TEORIAS CONSTRUTIVISTAS;
- TEORIAS HUMANISTAS.

### 2.2. A APRENDIZAGEM DOS ADULTOS

- CARACTERÍSTICAS DA APRENDIZAGEM DOS ADULTOS;
- FACTORES FACILITADORES E INIBIDORES DA APRENDIZAGEM DOS ADULTOS;
- MOTIVAÇÃO INTRÍNSECA E EXTRÍNSECA.

### 2.3. PLANOS INDIVIDUAIS DE APRENDIZAGEM

- PLANOS INDIVIDUAIS DE APRENDIZAGEM:
- O QUE É UM PLANO INDIVIDUAL DE APRENDIZAGEM E QUAIS AS PRINCIPAIS VANTAGENS?
- ETAPAS DE CONSTRUÇÃO DE UM PLANO INDIVIDUAL DE APRENDIZAGEM;
- CRITÉRIOS DE ELABORAÇÃO DE UM PLANO INDIVIDUAL DE APRENDIZAGEM.
- ACOMPANHAMENTO INDIVIDUALIZADO DOS PLANOS DE APRENDIZAGEM:
- COMPETÊNCIAS DO TUTOR PARA UM ACOMPANHAMENTO EFICAZ;
- A RELAÇÃO ENTRE O TUTOR E O FORMANDO;
- O PROCESSO DE ACOMPANHAMENTO E DE AVALIAÇÃO;
- FACTORES PARA UM ACOMPANHAMENTO EFICAZ.



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 |



- EXERCÍCIO 1 – “DEFINIR UM PLANO INDIVIDUAL DE APRENDIZAGEM”

- TESTE DE AVALIAÇÃO DA APRENDIZAGEM

### 3.A RELAÇÃO PEDAGÓGICA EM CONTEXTO DE TRABALHO

#### 3.1. ESTABELECEER UMA RELAÇÃO PEDAGÓGICA

- DEFINIÇÃO DE PAPÉIS;
- A NATUREZA DA RELAÇÃO;
- JANELA DE JOHARI – COMPREENDER MELHOR AS RELAÇÕES.

#### 3.2. ESTABELECEER UMA RELAÇÃO PEDAGÓGICA

- COMUNICAÇÃO EFECTIVA;
- CONDIÇÕES PARA COMUNICAR;
- SABER OUVIR;
- TIPOS DE PERGUNTAS;
- DAR E RECEBER FEEDBACK;
- SER ASSERTIVO;
- O QUE DIFICULTA A COMUNICAÇÃO;
- COMO VENCER AS BARREIRAS À COMUNICAÇÃO;
- ESTILOS DE COMUNICAÇÃO.

#### 3.3. A LIDERANÇA

- LIDERANÇA E MOBILIZAÇÃO DE EQUIPAS;
- ESTILOS DE LIDERANÇA E SEUS EFEITOS NA PRÁTICA PEDAGÓGICA;
- CARACTERÍSTICAS DE UM LÍDER.

#### 3.4. CONFLITO NO CONTEXTO INTERPESSOAL

- O CONFLITO;
- ESTRATÉGIAS PARA A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS;
- ESTILO COLABORATIVO – A SOLUÇÃO GANHADORA;
- NEGOCIAR UMA SOLUÇÃO.

#### 3.5. DIFERENTES GERAÇÕES EM FORMAÇÃO

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 |





- A ESPECIFICIDADE DO JOVEM E DO ADULTO NA FORMAÇÃO EM CONTEXTO REAL DE TRABALHO;
- ESTRATÉGIAS DE RELAÇÃO E COMUNICAÇÃO.

### 3.6. DESENVOLVIMENTO PESSOAL E PROFISSIONAL

- APRENDIZAGEM AO LONGO DA VIDA;
- PLANEAMENTO ESTRATÉGICO PESSOAL.
- EXERCÍCIO 1 – QUESTIONÁRIO PARA AUTO-AVALIAÇÃO: «ESTÁ PREPARADO/A PARA SER FORMADOR/A EM CONTEXTO REAL DE TRABALHO»
- EXERCÍCIO 2 – QUESTIONÁRIO DE AUTO-AVALIAÇÃO: «INVENTÁRIO DA ASSERTIVIDADE»
- EXERCÍCIO 3 – QUESTIONÁRIO DE AUTO-AVALIAÇÃO: «INVENTÁRIO DO ESTILO DE COMUNICAÇÃO»
- JOGOS PEDAGÓGICO 1 - «DESENHE UMA ÁRVORE»
- JOGOS PEDAGÓGICO 2 - «DIFERENCIAR COMPORTAMENTOS NÃO VERBAIS ASSERTIVOS DE COMPORTAMENTOS AGRESSIVOS OU DE SUBMISSÃO»
- JOGOS PEDAGÓGICO 3 - «NEGOCIAR PARA MINIMIZAR DIFERENÇAS»
- EXERCÍCIOS DE REFORÇO DE COMPETÊNCIAS 1 - «ACTIVIDADE: COMO ULTRAPASSAR BARREIRAS À ESCUTA EFECTIVA?»
- EXERCÍCIOS DE REFORÇO DE COMPETÊNCIAS 2 - «ACTIVIDADE: TRANSFORMAÇÃO DE PERGUNTAS»
- EXERCÍCIOS DE REFORÇO DE COMPETÊNCIAS 3 - «ACTIVIDADE: CONSTRUÇÃO DE FRASES ASSERTIVAS»
- EXERCÍCIOS DE REFORÇO DE COMPETÊNCIAS 4 - «ACTIVIDADE: QUANDO A LIDERANÇA NÃO É NECESSÁRIA»
- EXERCÍCIOS DE REFORÇO DE COMPETÊNCIAS 5 - «ACTIVIDADE: CONSEQUÊNCIAS DE UM CONFLITO»& ACTIVIDADE\_CONFLITO\_ESTUDO\_DE\_CASO
- EXERCÍCIOS DE REFORÇO DE COMPETÊNCIAS 6- «ACTIVIDADE: ADOPTAR UMA ESTRATÉGIA COLABORATIVA PARA SOLUÇÃO DE GANHOS MÚTUOS FACE A CONFLITOS»
- EXERCÍCIOS DE REFORÇO DE COMPETÊNCIAS 7- «ACTIVIDADE: QUAIS SÃO AS MINHAS PERSPECTIVAS EM RELAÇÃO AO EXERCÍCIO DA ACTIVIDADE DE FORMADOR EM CONTEXTO REAL DE TRABALHO?»
- TESTE DE AVALIAÇÃO DA APRENDIZAGEM

### 4. MÉTODOS, TÉCNICAS PEDAGÓGICAS E SUPORTES DIDÁTICOS EM CONTEXTO DE TRABALHO

#### 4.1. ESTRATÉGIAS DE FORMAÇÃO BASEADAS NAS TEORIAS DA APRENDIZAGEM

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



- OBJECTIVOS, ESTRATÉGIAS E MÉTODOS/ TÉCNICAS PEDAGÓGICOS.
- CARACTERÍSTICAS DE ANÁLISE DE UMA ESTRATÉGIA DE FORMAÇÃO:
- MELHOR PRÁTICA; TEORIA DA APRENDIZAGEM; CAMINHOS HISTÓRICOS; APLICAÇÕES;
- PAPEL DOS PARTICIPANTES; NATUREZA DA MOTIVAÇÃO; PERFIL DOS PARTICIPANTES;
- PAPEL DO FACILITADOR; PONTOS FORTES; PONTOS FRACOS.
- VISÃO GLOBAL EM TORNO DAS CARACTERÍSTICAS DE ANÁLISE DAS ESTRATÉGIAS DE FORMAÇÃO, SUSTENTADAS NAS TEORIAS DA APRENDIZAGEM:
- ESTRATÉGIA COMPORTAMENTALISTA;
- ESTRATÉGIA COGNITIVISTA;
- ESTRATÉGIA INTERROGATIVA;
- ESTRATÉGIA DOS MODELOS MENTAIS;
- ESTRATÉGIA DA DINÂMICA DE GRUPO;
- ESTRATÉGIA DA REALIDADE VIRTUAL;
- ESTRATÉGIA HOLÍSTICA.
- CRITÉRIOS DE ESCOLHA E UTILIZAÇÃO DE ESTRATÉGIAS DE FORMAÇÃO.

#### 4.2. UTILIZAÇÃO DE MÉTODOS E TÉCNICAS PEDAGÓGICAS

- CONDIÇÕES DE APRENDIZAGEM E O PROCESSO DA FORMAÇÃO.
- O PROCESSO DE FORMAÇÃO.
- INTRODUÇÃO AOS MÉTODOS PEDAGÓGICOS.
- DESCRIÇÃO DOS MÉTODOS PEDAGÓGICOS.
- SELECÇÃO DE MÉTODOS PEDAGÓGICOS:
- CRITÉRIOS DE SELECÇÃO DE MÉTODOS;
- ANÁLISE AS VANTAGENS E DESVANTAGENS;
- DESCRIÇÃO DO PROPÓSITO DE CADA MÉTODO E DE QUANDO A SUA UTILIZAÇÃO É ADEQUADA PARA COMUNICAR UM DETERMINADO CONTEÚDO.
- CORRESPONDÊNCIA ENTRE MÉTODOS PEDAGÓGICOS E RESULTADOS DESEJADOS.
- CRITÉRIOS PARA DETERMINAR SE UMA AJUDA DE TRABALHO PARA FCT É NECESSÁRIA.

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

**Training Care** Step by Step

**Formação e Consultadoria Lda**

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



- ASPECTOS RELEVANTES DE MÉTODOS DE FORMAÇÃO UTILIZADOS EM FCT:
- EXPOSIÇÃO ORAL;
- FORMAÇÃO EM PEQUENOS GRUPOS;
- DEMONSTRAÇÃO;
- VISITA DE ESTUDO;
- MODELO DE COMPORTAMENTO;
- ESTUDO DE CASO;
- GRUPOS DE TRABALHO;
- INCIDENTES CRÍTICOS;
- BRAINSTORMING;
- ROLE PLAY.

#### 4.3. CONCEPÇÃO DE SUPORTES DIDÁCTICOS PARA FCT

- RECURSOS DIDÁCTICOS, MÉTODOS E SUPORTES FÍSICOS.
- MODELOS SISTÉMICOS DE CONCEPÇÃO DE MATERIAIS PARA FCT.
- MODELO DE DESENVOLVIMENTO DAPPER PARA FCT:
- FASE DE IDENTIFICAÇÃO DE NECESSIDADES;
- FASE DE ANÁLISE DO PERFIL DO FORMANDO, DAS TAREFAS E DO AMBIENTE DE TRABALHO;
- FASE DE PREPARAÇÃO DA FORMAÇÃO:
- O COMO DESENVOLVER UMA APROPRIADA SEQUÊNCIA DE ACTIVIDADES;
- O CONCEPÇÃO DE MATERIAIS ESPECÍFICOS PARA FCT: PLANO DE TÓPICOS;
- LISTAS DE VERIFICAÇÃO (CHECKLISTS); PLANOS DE INQUÉRITO PARA PLANIFICAÇÃO DA APRENDIZAGEM EM FORMAÇÃO (ILP); CONTRATOS DE APRENDIZAGEM; GUIÕES DE ENTREVISTA; ROTEIROS DE LEITURA; DOCUMENTOS E ANÁLISE DE CASOS.
- FASE DE APRESENTAÇÃO DA FORMAÇÃO.
- FASE DE AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS.
- OS NÍVEIS DE AVALIAÇÃO DE KIRKPATRICK EM FCT:
- NÍVEL 1 – AVALIAÇÃO DAS REACÇÕES;

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 |





- NÍVEL 2 – AVALIAÇÃO DA APRENDIZAGEM;
- NÍVEL 3 – AVALIAÇÃO DA MUDANÇA DE COMPORTAMENTO;
- NÍVEL 4 – AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS DA ORGANIZAÇÃO.

#### 4.4. EXPLORAÇÃO PEDAGÓGICA DE SUPORTES DIDÁCTICOS EM FCT

- ESCOLHA DO CENÁRIO DE FORMAÇÃO :
- CATEGORIAS DE “MEIOS DE FORMAÇÃO PARA APRENDIZAGEM A DISTÂNCIA” UTILIZADOS NA FCT;
- FORMAÇÃO JUST-IN-TIME EM CONTEXTO REAL DE TRABALHO;
- OBJECTIVOS, SUPORTES DIDÁCTICOS E AS ESTRATÉGIAS.
- CRITÉRIOS DE SELECÇÃO DE MEIOS DE FORMAÇÃO.
- INTEGRAÇÃO DE MEDIA DE APRENDIZAGEM A DISTÂNCIA EM FCT.
- SELECÇÃO DE MEDIA EM CONTEXTO DE APRENDIZAGEM A DISTÂNCIA.
- CONSTRUÇÃO DE FERRAMENTAS ADICIONAIS DE SUPORTE À FCT:
- AJUDAS AO DESEMPENHO DO TRABALHO (JOB AIDS);
- TABELAS DE DECISÃO;
- MEMORANDOS DE POLÍTICA E DE PROCEDIMENTOS;
- MANUAIS DE PROCEDIMENTOS;
- SISTEMAS INTELIGENTES;
- ELECTRONIC PERFORMANCE SUPPORT SYSTEMS (EPSS);
- REALIDADE VIRTUAL – SISTEMAS DE SIMULAÇÃO.
- EXERCÍCIO 1 – “ANÁLISE DE ESTUDOS DE CASO 1 E 2”
- EXERCÍCIO 2 – “IMPLICAÇÃO DOS MÉTODOS PEDAGÓGICOS NA ACÇÃO DO TUTOR EM FCT”
- EXERCÍCIO 3 – “CONSTRUÇÃO DE RECURSOS DIDÁCTICOS PARA FORMAÇÃO EM CONTEXTO DE TRABALHO”
- EXERCÍCIO 4 – “UTILIZAÇÃO PEDAGÓGICA DE RECURSOS DIDÁCTICOS NA FORMAÇÃO EM CONTEXTO DE TRABALHO”

ACÇÃO DA APRENDIZAGEM

#### 5. CONCEPÇÃO DA FORMAÇÃO EM CONTEXTO DE TRABALHO

- INTRODUÇÃO HISTÓRICA À FORMAÇÃO EM CONTEXTO DE TRABALHO (FCT);

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



- INTRODUÇÃO HISTÓRICA À FORMAÇÃO EM CONTEXTO DE TRABALHO (FCT);
- OS RESULTADOS DA INVESTIGAÇÃO SOBRE A FCT;
- OS FUNDAMENTOS DA FCT;
- A FCT E AS NTI;
- FUNDAMENTOS DA ABORDAGEM SISTÉMICA À FORMAÇÃO (ASF);
- AS FASES DA ASF:
- ANÁLISE;
- PROJECTO;
- DESENVOLVIMENTO;
- IMPLEMENTAÇÃO;
- AVALIAÇÃO.
- EXERCÍCIO 1 -EXEMPLOS VIVIDOS DE FCT
- EXERCÍCIO 1- NOVAS TECNOLOGIAS
- EXERCÍCIO 3 E 4 - LISTAGEM DE FUNÇÕES E TAREFAS
- EXERCÍCIO 5 E 6 - SEQUÊNCIA DE TRABALHO E OS MEDIA MAIS ADEQUADOS
- EXERCÍCIO 7 - ACTIVIDADES DE APRENDIZAGEM
- EXERCÍCIO 8 - ESBOÇAR UM PLANO DE GESTÃO DE UM CURSO
- TESTE DE AVALIAÇÃO DA APRENDIZAGEM

## 6. ORGANIZAÇÃO E CONDUÇÃO DE FORMAÇÃO EM CONTEXTO REAL DE TRABALHO COM RECURSO A FERRAMENTAS AVANÇADAS.

### 6.1.ORGANIZAR E CONDUZIR PERCURSOS FORMATIVOS EM CONTEXTO REAL DE TRABALHO

- DEFINIÇÃO DOS OBJECTIVOS DE FORMAÇÃO;
- PLANEAMENTO DE ACTIVIDADES DE FORMAÇÃO;
- AVALIAÇÃO E ASSESSMENT.

### 6.2. MOTIVAR NO CONTEXTO REAL DE TRABALHO

- ELEMENTOS E FACTORES DE MOTIVAÇÃO AO NÍVEL DE AMBIENTE DE TRABALHO;
- FACTORES DE STRESS, AUTONOMIA E SEGURANÇA/CONFORTO NA APRENDIZAGEM;



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 |





- CONCEBER CONTEÚDOS PARA A FORMAÇÃO UTILIZANDO AS NOVAS TECNOLOGIAS.

### 6.3. UTILIZAR FERRAMENTAS AVANÇADAS DE FORMAÇÃO NA FORMAÇÃO EM CONTEXTO REAL DE TRABALHO

- FERRAMENTAS E PLATAFORMAS DE CONSTRUÇÃO DE MATERIAIS PEDAGÓGICOS;
- MEIOS MATERIAIS E EQUIPAMENTOS;
- HARMONIZAÇÃO DE PERCURSOS.
- EXERCÍCIO 1 – “DEFINIR OBJECTIVOS OPERACIONAIS”
- EXERCÍCIO 2 – “ORGANIZAR A FORMAÇÃO SEQUENCIALMENTE”
- EXERCÍCIO 3 – “TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO”
- EXERCÍCIO 4 – “O QUE O(A) MOTIVA PARA APRENDER?”
- EXERCÍCIO 5 – “ESTÁ STRESSADO(A)?”
- EXERCÍCIO 6 – “QUAIS SÃO OS SEUS STRESSORES?”
- EXERCÍCIO 7 – “COMO LIDAR COM O STRESS DOS FORMANDOS?”
- EXERCÍCIO 8 – “CURSO DE FORMAÇÃO EM FCT”
- TESTE DE AVALIAÇÃO DA APRENDIZAGEM

### 7. FECHO DA ACÇÃO

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 |