

# ÔMEGA PLUS PORTIFÓLIO

2010

Fone/Fax: 11 5082 3680  
Visite nosso site: [www.omegaplus.com.br](http://www.omegaplus.com.br)



## APRESENTAÇÃO

A **Ômega Plus** Consultoria e Treinamento Ltda. é uma empresa, com mais de 15 anos de existência, que prima pelos trabalhos de diagnóstico, criação e implementação de projetos e de padronizações dos serviços, treinamentos, etc. Ela é formada por uma equipe multidisciplinar (engenheiros, psicólogos, administradores de empresa, pedagogos, etc.) com profundos conhecimentos das necessidades das Organizações.

A direção da **Ômega Plus** é realizada por **Eduardo A. Lemes**, engenheiro, especializado em telecomunicações e tecnologia da informação, com mais de 30 anos de experiência profissional, e **Rosemary R. A. Lemes**, psicóloga, licenciada e pós-graduada em Psicopedagogia e Administração de Recursos Humanos, experiência de mais de 30 anos na área Clínica e mais de 25 anos na área Organizacional. Atuamos em empresas nas áreas de Telecomunicações, Tecnologia da Informação, Comércio, Indústria, Turismo, Educação, Saúde e outras (**veja nossa Lista de Clientes na última página**).



## ÍNDICE

<b>Apresentação</b> .....	<b>2</b>
<b>Gestão de Negócios</b> .....	<b>5</b>
Diagnose Organizacional.....	6
Balance Score Card – BSC.....	7
Diagnose Informatizada.....	8
DICO-Diagnose Informatizada para Clínicas de Oftalmologia .....	10
Gestão de Processos e Projetos.....	12
Gestão Administrativa e Financeira.....	13
Counselling.....	14
Grupo de Foco.....	15
<b>Gestão de Pessoas</b> .....	<b>16</b>
Modelo de Laudo .....	18
Desenvolvimento de Liderança Vivencial.....	19
Recolocação de Executivos.....	20
Seleção por Competências.....	21
Gestão por Competências.....	22
Presentations Skills Oratória.....	23
Gestão Estratégica de Pessoas.....	24
Estudo de Clima Organizacional .....	25
O Cliente Encantado Determina o Sucesso da sua Empresa.....	26
Atendimento Consultivo .....	27
Encantamento do Cliente para Empresas na Área da Saúde.....	28
Encantamento do Cliente através do Atendimento Telefônico.....	29
Redimensionando a Liderança através da Motivação.....	30
Liderança Inteligente .....	31
Desenvolvimento de Talentos .....	32
Conflitos ou Discordâncias como Administrá-los nas Empresas?..	34
Criatividade .....	35
Administração do Tempo .....	36
O Encantamento na Arte de Vender .....	37
Stress e Qualidade de Vida .....	38
Auto Gestão Eficaz .....	39
Programa 5 Sentidos .....	40
Comunicação Verbal .....	41
Comunicação e Planejamento de Informações.....	42
Desenvolvimento do Self-Learning (Auto-Aprendizagem).....	43
Resolução e Convivência com os Conflitos .....	44
Curso de Grafologia .....	45
	<b>3</b>



## ÍNDICE

<b>Gestão de Telecomunicações e Informática .....</b>	<b>46</b>
Treinamento Comercial na Área de Tecnologia .....	47
Treinamento de VoIP .....	48
VoIP: Projetos e Consultoria .....	49
Segurança da Informação: Projetos e Consultoria .....	51
<b>Os Clientes falam por nós .....</b>	<b>52</b>



# GESTÃO DE NEGÓCIOS



## OBJETIVOS:

1. Levantar necessidades e analisar possíveis problemas;
2. Planejar e implantar soluções com base em um plano definido;
4. Desenvolver e acompanhar o andamento do projeto dentro de uma das metodologias a saber:
  - **Diagnose Organizacional;**
  - **Balance Score Card – BSC;**
  - **Diagnose Informatizada;**
  - **Diagnose Informatizada para Clínicas de Oftalmologia ;**
  - **Gestão de Processos e Projetos;**
  - **Gestão Administrativa e Financeira;**
  - **Couselling;**
  - **Grupo de Foco.**



# DIAGNOSE ORGANIZACIONAL

“Seus resultados têm atingido o planejamento?”

## OBJETIVO:

Realizar uma análise organizacional a fim de avaliar se seus objetivos estão sendo alcançados, bem como um levantamento das atribuições pertinentes a cada setor.

## PÚBLICO ALVO:

Empresas que tenham interesse na avaliação de processos e resultados.

## METODOLOGIA:

- As informações serão levantadas através de relatórios padronizados e quando necessário, através de entrevistas com os gestores;
- Serão avaliados todos os setores das unidades informadas;
- Será apresentado relatório individual por setor das horas utilizadas;
- Após o levantamento será fornecido um relatório resumido das informações, bem como um relatório geral;
- Estaremos focando sempre cliente, processos, aprendizado, etc.

1-Cliente:

- a) quais serviços beneficiam os clientes;
- b) para que os clientes utilizam esses serviços;
- c) quantos clientes utilizam esse serviço;

2-Processo:

- a) identificar as estratégias dos setores;
- b) identificar os objetivos estratégicos;
- c) identificar os indicadores de desempenho desses processos;

3-Aprendizado (desenvolvimento):

- a) identificar volume de treinamento;
- b) identificar as competências para os setores;
- c) identificar a eficácia das ações do aprendizado.

## OBS:

- Verificar se na rotina da Organização os processos estão direcionados às metas traçadas pelo staff e a verificação também dos focos de perdas.
- Avaliar a quantidade de recursos e as competências necessárias em todos os setores da empresa.

## DURAÇÃO:

Será avaliada previamente a carga de trabalho em função da quantidade de departamentos a serem envolvidos no processo.



# Balance Score Card - BSC

“Sua empresa está preparada para os novos desafios do mercado competitivo?”

## OBJETIVO:

Introduzir a técnica do **Balance Score Card** e implementar projetos baseados nesta teoria.

## PÚBLICO ALVO

Empresários, diretores e gerentes que estejam promovendo ou se atualizando com o Balance Score Card.

## CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

- Conceituação do Balance Score Card - BSC;
- Avaliação dos vetores de desempenho associados a clientes, processos, aprendizado, crescimento pessoal e organizacional ;
- Definição de plano de implementação (abordagem, comunicação, etapas e metas).
- Estudo de caso real;
- Elaboração de ferramentas para suportar a implementação;
- Análise crítica dos fatores positivos e negativos durante a implementação do plano.
- Obs: este conteúdo será adaptado á necessidade da empresa de acordo com as necessidades avaliadas conjuntamente com os gestores.

## METODOLOGIA:

- Avaliação pessoal das áreas e setores envolvidos por consultor especializado;
- Desenvolvimento de grupo de trabalho;
- Implementação de objetivos e metas;
- Acompanhamento semanal do plano de implementação;
- Revisão mensal dos resultados.

## DURAÇÃO:

- 210 Horas (devendo ser distribuídas em aproximadamente 3 meses).



# Diagnose Informatizada

“Sua empresa está apresentando os resultados esperados?”

## OBJETIVO:

Permitir através da **Diagnose Informatizada** uma visão objetiva do posicionamento de sua empresa no seu mercado com identificação dos pontos fortes e os pontos de melhoria.

## PÚBLICO ALVO

Empresas cujos Sócios, Diretores ou Gerentes estejam interessados no desenvolvimento acelerado do seu negócio.

## METODOLOGIA:

### 1. AVALIAÇÃO

Será realizada uma avaliação detalhada, através de relatório padronizado, abordando todos os principais aspectos para o bom desenvolvimento de uma empresa, a saber:

✓ **GESTÃO ADMINISTRATIVA**

(Avaliação geral da administração, dos processos e dos recursos utilizados, p. ex. sistema de agendamento e computadores)

✓ **GESTÃO FINANCEIRA**

(Avaliação do fluxo de caixa, estrutura de custos, linhas de crédito, financiamentos e investimentos)

✓ **GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS POR COMPETÊNCIAS**

(Avaliação dos funcionários por competências, recrutamento, seleção, cargos, salários, folha de pagamento, benefícios, treinamento, segurança do trabalho e saúde ocupacional)

✓ **GESTÃO COMERCIAL**

(Avaliação geral dos produtos e serviços, mercado, comercialização e divulgação)

✓ **GESTÃO DE MARKETING**

(Avaliação das ações de marketing)

✓ **GESTÃO DE PROCESSOS/PROCEDIMENTOS**

(Avaliação dos processos e procedimentos)

✓ **GESTÃO DE EQUIPAMENTOS**

(Avaliação geral das condições de operação, manutenção e produtividade)



# Diagnose Informatizada

## METODOLOGIA:

### 2. RELATÓRIO

Será emitido um relatório de todos os pontos positivos e pontos de melhorias identificados, incluindo sugestões para elaboração de:

- ✓ Planejamento Estratégico
- ✓ Estrutura de Custos
- ✓ Plano de Marketing incluindo Pesquisa de Satisfação de Clientes, Benchmark, Estrutura de Preços e Ações de Divulgação
- ✓ Gestão de Recursos Humanos com Estrutura Operacional, Organograma, Avaliação por Competências e Pesquisa de Clima Organizacional
- ✓ Plano de atualização de processos e procedimentos

### 3. POSIÇÃO

Serão emitidos relatórios identificando o seu posicionamento dentro do segmento de clínicas oftalmológicas informando por exemplo sua posição dentro de uma Pesquisa Salarial específica.

**OBS. :** Todo o processo é realizado sob o mais estrito sigilo não havendo em hipótese nenhuma a abertura das empresas participantes.

## DURAÇÃO:

- 10 dias úteis.



# DICO - Diagnose Informatizada para Clínicas de Oftalmologia

“Sua clínica está bem posicionada no mercado?”

## OBJETIVO:

Permitir através da Diagnose Informatizada uma visão objetiva do posicionamento de sua empresa no seu mercado com identificação dos pontos fortes e os pontos de melhoria.

## PÚBLICO ALVO

Empresas cujos Sócios, Diretores ou Gerentes estejam interessados no desenvolvimento acelerado do seu negócio.

## METODOLOGIA:

### 1. AVALIAÇÃO

Será realizada uma avaliação detalhada, através de relatório padronizado, abordando todos os principais aspectos para o bom desenvolvimento de uma clínica, a saber:

✓ **GESTÃO ADMINISTRATIVA**

(Avaliação geral da administração, dos processos e dos recursos utilizados, p. ex. sistema de agendamento e computadores)

✓ **GESTÃO FINANCEIRA**

(Avaliação do fluxo de caixa, estrutura de custos, linhas de crédito, financiamentos e investimentos)

✓ **GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS POR COMPETÊNCIAS**

(Avaliação dos funcionários por competências, recrutamento, seleção, cargos, salários, folha de pagamento, benefícios, treinamento, segurança do trabalho e saúde ocupacional)

✓ **GESTÃO COMERCIAL**

(Avaliação geral dos produtos e serviços, mercado, comercialização e divulgação)

✓ **GESTÃO DE MARKETING**

(Avaliação das ações de marketing)

✓ **GESTÃO DE PROCESSOS/PROCEDIMENTOS**

(Avaliação dos processos e procedimentos)

✓ **GESTÃO DE EQUIPAMENTOS**

(Avaliação geral das condições de operação, manutenção e produtividade)



## DICO - Diagnose Informatizada para Clínicas de Oftalmologia

### METODOLOGIA:

#### 2. RELATÓRIO

Será emitido um relatório individual de todos os pontos positivos e pontos de melhorias identificados, incluindo sugestões para elaboração de:

- ✓ Planejamento Estratégico
- ✓ Estrutura de Custos
- ✓ Plano de Marketing incluindo Pesquisa de Satisfação de Clientes, Benchmark, Estrutura de Preços e Ações de Divulgação
- ✓ Gestão de Recursos Humanos com Estrutura Operacional, Organograma, Avaliação por Competências e Pesquisa de Clima Organizacional
- ✓ Plano de atualização de processos e procedimentos

#### 3. POSIÇÃO

Serão emitidos relatórios identificando o seu posicionamento dentro do segmento de clínicas oftalmológicas informando por exemplo sua posição dentro de uma Pesquisa Salarial específica.

**OBS. :** Todo o processo é realizado sob o mais estrito sigilo não havendo em hipótese nenhuma a abertura das empresas participantes.

### DURAÇÃO:

- 10 dias úteis.



## Gestão de Processos e Projetos

“Sua empresa desenvolve processos e projetos com a metodologia adequada?”

### OBJETIVO:

Permitir através de metodologias modernas o desenvolvimento de processos e projetos visando a melhoria contínua .

### PÚBLICO ALVO

Empresas cujos Sócios, Diretores ou Gerentes estejam interessados no desenvolvimento acelerado do seu negócio e no gerenciamento de processos e projetos.

### METODOLOGIA:

#### AVALIAÇÃO

•Será realizada uma avaliação detalhada, abordando todos os aspectos envolvidos, utilizando-se a metodologia seguinte:

**DEFINIÇÃO DO(S) PROBLEMA(S) E POSSÍVEIS CAUSAS**

**AVALIAÇÃO QUALITATIVA E QUANTITATIVA PARA MONITORAMENTO**

**PROPOSTA DE SOLUÇÃO(ÕES) VISANDO A MELHORIA CONTÍNUA**

**DESENVOLVIMENTO DA SOLUÇÃO(ÕES) PROPOSTA(S)**

**ACOMPANHAMENTO DA SOLUÇÃO(ÕES)**

**REVISÃO DOS RESULTADOS QUALITATIVOS E QUANTITATIVOS**

### DURAÇÃO:

▪ 30 dias dependendo do porte da empresa ou do projeto.

12



# Gestão Administrativa e Financeira

“As suas ferramentas administrativas e financeiras estão atualizadas?”

## OBJETIVO:

Realizar uma análise sob os aspectos administrativo e financeiro com objetivo de avaliar o resultado da empresa sob a metodologia de Margem de Contribuição.

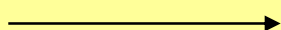
## PÚBLICO ALVO:

Empresas que tenham necessidade de se atualizar e para desenvolver novas ferramentas de administração.

## METODOLOGIA:

- Apresentação da metodologia de Margens de Contribuição, Custos Fixos e Variáveis e Ponto de Equilíbrio;
- Definição de grupo para desenvolvimento do projeto envolvendo as áreas: Operacional, Administrativa e Financeira;
- Definição dos Custos Fixos e Variáveis;
- Elaboração do Relatório de Resultado por competência e Ponto de Equilíbrio;
- Definição dos Planos de Ação para geração de Receitas e Diminuição de Custos;
- Avaliação periódica dos Relatórios de Resultado.

FATURAMENTO TOTAL



CUSTO VARIÁVEL TOTAL

MARGEM DE CONTRIBUIÇÃO  
TOTAL

LUCRO

CUSTOS FIXOS

## DURAÇÃO:

Será avaliada previamente a carga de trabalho em função da situação existente na empresa.



# Counselling

“Sua liderança está preparada para os desafios do século XXI?”

## OBJETIVOS:

Trabalhar aspectos pessoais, que possam estar interferindo no desenvolvimento de competências específicas, através do processo de reflexão (insights).

Identificar quais são as variáveis críticas do perfil do gestor, que poderão dificultar o seu desenvolvimento profissional.

## PÚBLICO ALVO:

Empresas cujos Sócios, Diretores ou Gerentes estejam interessados no desenvolvimento das suas competências pessoais.

## METODOLOGIA:

Supervisões INDIVIDUAIS, semanais em horário comercial, com 1h de duração cada uma, realizadas pela psicóloga especializada com mais de 30 anos de experiência na área.

## INFORMAÇÕES ADICIONAIS:

O Counselling permite a avaliação das dificuldades, através do ponto de vista do cliente e pode ajudá-lo a ver “seus gaps” de forma mais clara, possivelmente através de uma perspectiva diferente.

O Counselling propicia um clima no qual o cliente realizará os seus insights – ver-se a si próprio com maior clareza e aceitar as suas atitudes de forma mais completa.

Através destes insights é feito o ajuste às realidades e exigências da vida profissional.

Em resumo, cada entrevista de Counselling é um espaço de empatia, compreensão e aceitação, onde a pessoa faz uma avaliação mais objetiva da sua situação e desenvolve estratégias de resolução e crescimento, com acompanhamento (temporário) de um profissional habilitado, capacitado e com experiência para este tipo de atividade.

No início dos atendimentos, serão aplicados testes projetivos de personalidade (aprovados pelo Conselho Regional de Psicologia) tendo por objetivo levantar de forma mais rápida os traços básicos da personalidade dos executivos.

## DURAÇÃO:

De 3 meses e a 6 meses em geral.



## Grupo de Foco

“Você está atualizado no seu segmento de mercado?”

### OBJETIVO:

Realizar uma análise detalhada das características e necessidades do seu segmento de mercado através da metodologia de Grupo de Foco.

### PÚBLICO ALVO:

Empresas que tenham necessidade de se atualizar com o seu segmento de mercado.

### METODOLOGIA:

- Definição das características a serem avaliadas no Grupo de Foco;
- Definição da abordagem a ser elaborada: pesquisa aberta ou fechada, presencial ou por email;
- Definição das características a serem pesquisadas;
- Elaboração da Pesquisa;
- Aplicação da Pesquisa;
- Elaboração do Relatório da Pesquisa;
- Apresentação do Relatório da Pesquisa;
- Avaliação dos dados obtidos;
- Definição de Plano de Ação com base nos dados obtidos e nas prioridades definidas.

### DURAÇÃO:

O prazo normativo é de 30 dias, porém poderá se adaptado às necessidades do cliente.



# GESTÃO DE PESSOAS

## A) ESTUDO DO CLIMA ORGANIZACIONAL

Objetivo:

Identificar as necessidades dos colaboradores na Empresa, abrangendo as seguintes áreas:

1. Relação entre os funcionários;
2. Relação entre os setores;
3. Canais de comunicação;
4. Estilos de liderança;
5. Formas de tomada de decisão;
6. Planejamento;
7. Trabalho em equipe;
8. Nível de motivação.

Metodologia:

- a. Aplicação de questionário em TODOS os colaboradores da Organização e algumas entrevistas com pessoas de cargos diferentes;
- b. O resultado é apresentado em planilhas setoriais e/ou globais.

## B) COMITÊS INTERNOS

Objetivo: Criar e implementar como segue

1. Padronização do script do atendimento ao cliente pessoalmente;
2. Padronização do atendimento telefônico;
3. Padronização na aparência;
4. Programa de Destaque do Mês (com o objetivo de aumentar a motivação dos colaboradores);
5. Ferramentas para avaliar o grau de conhecimento que o funcionário tem da função que exerce;
6. Redação de manuais de procedimento;
7. Manual de integração;
8. Estatísticas para controle de atendimentos;
9. Crachás padronizados;
10. Realização de auditoria por telefone;
11. Realização de auditoria pessoal e
12. Pesquisa de SATISFAÇÃO DO CLIENTE.

## C) RECRUTAMENTO E SELEÇÃO

Objetivo:

1. Criação da Descrição de Cargos;
2. Recrutamento;
3. Seleção de Pessoal;
4. Criação da Integração;
5. Setor de Treinamento;
6. Cargos e Salários;
3. Avaliação de desempenho 360º.

Propostas para o projeto de Seleção de Pessoal:

### Proposta 1

- consiste na redação e colocação do anúncio da vaga;
- recebimento dos currículos
- análise e seleção dos currículos;
- aplicação de três testes de personalidade;
- aplicação de uma dinâmica de grupo (duração de 2 a 3 horas);
- entrevista individual;
- laudo dos dois melhores.  
(vide página 6 modelo do laudo)

O custo do anúncio é por conta da empresa contratante.

### Proposta 2

- A empresa contratante coloca o anúncio, analisa os currículos e envia os 12 (doze) melhores candidatos para a Ômega Plus Consultoria e Treinamento.
- Na Ômega realizamos:
  - aplicação de três testes de personalidade;
  - aplicação de uma dinâmica de grupo (duração de 2 a 3 horas );
  - entrevista individual;
  - laudo dos dois melhores.  
(vide na página 18 o modelo do laudo)



# GESTÃO DE PESSOAS

## D) COACHING

Objetivo:

Avaliar, analisar e alinhar as competências e os valores do profissional com as reais necessidades da Organização em que ele está atuando, fusões de Organizações, melhoria do desempenho, etc.

Metodologia:

Sessões semanais com 1 ou 2 horas de duração (individual ou em grupo).

## E) COUNSELING

Objetivo:

Gerar um processo de reflexão do profissional para se avaliar o seu perfil profissional e criar um plano de desenvolvimento de competências para adequá-lo ao mercado atual.

Metodologia:

Sessões semanais com 1 ou 2 horas de duração (individual).

## F) MENTORING

Objetivo:

Avaliar, analisar e alinhar as competências funcionais e comportamentais para necessidades em caso de promoção, planejamento de carreira, etc.

Metodologia: sessões semanais com 1 ou 2 horas de duração (individual).

## G) DESENVOLVIMENTO DE LIDERANÇA

Objetivo:

Levar para as organizações temas atuais e com suas respectivas ferramentas para as implementações necessárias.

Metodologia:

Ativa-participativa com aulas expositivas curtas e dialogadas, dinâmicas de grupo, filmes, textos de sensibilização, dramatização, role playing (de situações reais), estudo de caso, etc.

Número de Participantes:

Cada grupo poderá ser formado de 15 até 25 colaboradores, com projetos de 8, 12 ou 15 hora de duração.

**Personalização:**

▪ Em todos trabalhos "In Company" a Ômega Plus aplica um questionário em todos os colaboradores que irão participar do treinamento e realiza algumas entrevistas para casos de integração com o objetivo de:

- Levantar o perfil do grupo;
- Avaliar o grau de maturidade do grupo,
- Levantar quais problemas latentes existem no grupo.

▪ Após o levantamento será apresentado o Conteúdo Programático (personalizado) para a sua Organização.

Observação:

• Todo material didático utilizado nos cursos será por conta da Ômega Plus – Consultoria e Treinamento.

• Os custos da sala de treinamento, coffeebreak, hospedagem e traslado do consultor serão por conta da Empresa Contratante (trabalhos realizados fora da cidade de São Paulo).

• Se o trabalho for realizado de sábado, domingo ou feriado, haverá um acréscimo de 30% no valor total.

• Na contratação de 3 ou mais MÓDULOS haverá um desconto de 10% no valor total dos cursos.



# MODELO DE LAUDO

## AVALIAÇÃO DO CANDIDATO

NOME:

CARGO:

### PARECER PSICOLÓGICO

#### Histórico:

Tem 24 anos, solteira. Está cursando o 2º ano de Administração de Empresas. Ocupou o cargo de auxiliar financeiro, cujo motivo da sua saída foi a terceirização do departamento. Anteriormente, em outras empresas, ocupou as vagas de auxiliar de contas a pagar e receber e faturista. Tem como experiência profissional elaboração e análise de relatórios gerenciais e financeiros; classificação de contas, custos, fluxo de caixa, cobrança, conta bancária, contratos de leasing; faturamento empresarial, hospitalar, convênios, entre outros

#### Características Favoráveis

Denota ter caráter aberto, de contato fácil e natural, emotividade, serenidade, bom humor, generosidade, cortesia, bons modos e boa cultura social. Pessoa reflexiva, prudente, tolerante e aceita a opinião e a vontade das pessoas. Possui iniciativa e força de vontade atuante. Capacidade de adaptação bem regulada.

#### Características Desfavoráveis

Falta de firmeza para enfrentar as pessoas e as situações. Denota nervosismo, falta de paciência, timidez e insegurança. Em determinados momentos perde a relação com a realidade, ou seja, fantasia as situações. Incapacidade para compreender, assimilar e produzir trabalhos de amplitude ou complicação. Demonstra ser uma pessoa que não gosta de receber ordens. Tendência de se impor aos demais. Pode fazer mau emprego do tempo ao exercer suas atividades.

#### Conclusão:

Tendência à rotina e ao convencionalismo, o que não implicará na execução de suas tarefas, pois o cargo exige tal situação. Possui equilíbrio entre a sensibilidade e a razão, o sentimento e a lógica.

Demonstra força de vontade e disposição para aprender. É uma pessoa sociável. Mostra capacidade para levar a efeito suas tarefas, buscando a precisão, a exatidão e o ordenamento, o que a capacita para Tarefas de Execução.

Aconselha-se observar no período de experiência se crises de nervosismo poderão levá-la a períodos de abatimento e sua impulsividade.

Assinatura

Assinatura

Avaliadoras da Ômega Plus

Instrumentos utilizados: Quati, HTTP, Análise Grafológica, Entrevista e DG.



# DESENVOLVIMENTO DE LIDERANÇA VIVENCIAL

“OS LÍDERES DE SUA EMPRESA ESTÃO PREPARADOS PARA O SÉCULO XXI?”

## OBJETIVO:

O **Desenvolvimento de Liderança Vivencial** visa oferecer ferramentas modernas para a transformação de líderes em gestores eficazes, a fim de que a empresa alcance resultados maiores e melhores.

## PÚBLICO ALVO

Colaboradores que ocupam qualquer posição de liderança e que tenham interesse em desenvolver novas competências para se enquadrar neste mundo moderno.

## CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

	MÓDULO I	MÓDULO II	MÓDULO III	MÓDULO IV	MÓDULO V
T E M A S  A B O R D A D O S	Maestria Pessoal	Aprendizagem e Resiliência	Trabalho em Equipe	Planejamento e Estratégia	Criatividade na Liderança
	Competências, Habilidades e Atitudes	Análise Transacional	Motivação	Administração do Tempo	Inteligência Emocional
	Avaliação por Competências	Liderança Situacional	Relações Humanas	Presentations Skills	Equipes Energizadas
	Os 7 Pecados Capitais do Líder	Janela de Johary	Feedback Planejado	Administração de Conflitos	Gestão de Pessoas
<b>TRABALHO VIVENCIAL</b>	<b>Avaliação por Competências</b>	<b>Liderança Situacional</b>	<b>Feedback Planejado</b>	<b>Elaboração de Projeto Vivencial</b>	<b>Gestão de Pessoas</b>

## OBS:

Se necessário, a carga horária e a agenda a ser adotada, poderão ser customizada de acordo com a necessidade da empresa.

## DURAÇÃO:

40 horas.



# RECOLOCAÇÃO DE EXECUTIVOS

## OBJETIVO:

Localizar uma nova oportunidade profissional, ou seja, uma recolocação de executivos (outplacement).

## PÚBLICO ALVO:

Executivos que tenham interesse em realizar uma ótima prospecção na sua área de atuação.

## METODOLOGIA:

- Auxílio na preparação do seu currículo;
- Avaliação do perfil psicológico do executivo com a elaboração de um laudo detalhado (estará a disposição de todas as empresas que convocarem o executivo para processos seletivos);
- Trabalho de counselling (aconselhamento) SEMANAL , tendo como objetivo trabalhar os Gaps apresentados no laudo ;
- Auxílio na preparação do executivo para entrevista em seleção;
- Auxílio do executivo na sua preparação para processos seletivos vivenciais;
- Divulgação do seu currículo, junto ao RH das empresas fontes de recrutamento atuais
- Orientação para criar seu networking.

## CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

- Estas atividades serão desenvolvidas nas instalações da Ômega Plus, através de nossa equipe de funcionários e consultores sob supervisão de um psicólogo devidamente habilitado pelo CRP.



## SELEÇÃO POR COMPETÊNCIAS

“Como identificar as **COMPETÊNCIAS** necessárias nos candidatos, para ocupar os cargos na sua **ORGANIZAÇÃO**.”

### OBJETIVO:

Realizar recrutamento e seleção para sua empresa baseada nas competências dos cargos.

### PÚBLICO ALVO:

Empresas que estejam implantando ou tenham interesse em implantar recrutamento e seleção por competências.

### METODOLOGIA:

- Prospecção no mercado de candidatos em potencial para ocupar a vaga.
- Análise dos currículos;
- Levantamento e análise das competências sugeridas pela Empresa (ou pela Ômega) para a seleção de quais testes deverão ser aplicados nos candidatos;
- Aplicação de três testes de personalidade;
- Aplicação de testes específicos por competência ;
- Aplicação de uma dinâmica de grupo
- Entrevista individual; (duração de 2 a 3 horas no total);
- Elaboração dos laudos ;

### OBS:

Realizaremos uma reunião, na Empresa contratante, com o objetivo de alinharmos as **COMPETÊNCIAS** que serão analisadas .

### DURAÇÃO:

Será avaliada previamente a carga de trabalho em função da quantidade de cargos.



# GESTÃO POR COMPETÊNCIAS

“Como aumentar a produtividade da sua Organização, através da Implantação da GESTÃO POR COMPETÊNCIAS.”

## OBJETIVO:

Identificar e descrever as **COMPETÊNCIAS NECESSÁRIAS** dos cargos da sua Empresa ,demandadas pelo Negócio e pelo mercado atual.

## PÚBLICO ALVO:

Profissionais da área de Recursos Humanos ,empresários ou líderes interessados no processo de Gestão por competência.

## CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

- Criar o projeto **DESENVOLVIMENTO POR COMPETÊNCIAS**.
- Mapear as competências globais, funcionais e pessoais (por cargo).
- Identificar e descrever as competências dentro desses Novos Tempos (por cargo).
- Criar os procedimentos para levantar, checar e formatar os perfis das competências(indicadores de performance).
- Supervisionar o processo da descrição das competências.
- Identificar os Gaps de Desempenho nos cargos (identificar as lacunas entre as competências que os colaboradores possuem e as necessárias para o bom desenvolvimento no cargo).
- Mensurar das Competências globais, funcionais e pessoais (ranqueamento das equipes)
- Como usar jogos com foco em competência.
- Entrevista Comportamental com foco em Competência.
- Diagnose das necessidades de treinamento por competência ( coaching,counseling,etc.)

## DURAÇÃO:

- 16 horas



# “PRESENTATIONS SKILLS”

## ORATÓRIA

“Você possui uma metodologia específica para o desenvolvimento de **COMPETÊNCIAS** necessárias para a **COMUNICAÇÃO VERBAL**?”.

### OBJETIVO:

Capacitar profissionais a usarem plenamente recursos de comunicação durante apresentações, reuniões, treinamentos, etc e aprimorar rapidamente essas habilidades para atingir seus objetivos.

### PÚBLICO ALVO

Empresários, diretores, gerentes, supervisores, vendedores ou qualquer funcionário que realize reuniões, apresentações ou palestras.

### METODOLOGIA:

- Como criar um clima agradável para uma apresentação, reunião, treinamento, etc ;
- A importância do processo de Comunicação nos grupos;
- Como ter uma postura harmoniosa e natural em apresentações (Janela de Johari-ferramenta para análise de como sou visto pelo grupo);
- Oratória;
- Comportamentos verbais e não-verbais que afastam ou aproximam as pessoas dentro de um grupo de trabalho;
- Conceitos de Análise Transacional;
- Tratamento de Objeções;
- Etapas do processo de aprendizagem no adulto (assimilação de conteúdo novo);

### DURAÇÃO:

- 16 Horas



# Gestão Estratégica de Pessoas

“Como seu colaborador agrega valor ao seu negócio”

## OBJETIVO:

Avaliar, estimular e desenvolver ações dos Gestores da organização, com foco nos objetivos estratégicos do “Negócio” através do processo de Gestão Participativa.

## PÚBLICO ALVO

Empresas de grande, médio e pequeno porte que estejam procurando o desenvolvimento da gestão de recursos humanos e a melhoria dos resultados na organização.

## CONTEÚDO ABORDADOS:

- Aspectos legais trabalhistas
- Departamento Pessoal/Folha de Pagamentos/Estrutura Organizacional
- Terceirização na área de Recursos Humanos e “Facilities”.
- Comunicação interna e participação no sistema de gestão do negócio.
- Política de Recursos Humanos versus os objetivos do negócio.
- Ferramentas de gestão de pessoas versus as melhores práticas de mercado.

## METODOLOGIA:

- Presença semanal de Consultor Senior (a ser definido em conjunto com a empresa), para efetuar entrevistas e análises dos dados coletados.
- Apresentação dos resultados à Presidência/Diretoria.
- Apresentação de Planos de Ação.
- Desenvolvimento e Implantação das ferramentas de gestão estratégica de pessoas sugeridas e aprovadas pela alta administração.
- Treinamento dos Gestores durante o processo de implantação dos projetos.

## DURAÇÃO:

- O programa sugere uma assessoria contínua na gestão estratégica de pessoas garantindo a transferência do conhecimento aos colaboradores da organização e respeitando sempre os objetivos definidos pelo cliente.

24



# ESTUDO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

“Como vai o clima de trabalho de sua empresa?”

## OBJETIVO:

Levantar o Clima Organizacional através da avaliação dos colaboradores (parcial ou completa).

## PÚBLICO ALVO:

Empresários, diretores, gerentes e supervisores com interesse no levantamento do Clima Organizacional.

## METODOLOGIA:

- Serão aplicados questionários com a presença de consultores da Ômega Plus para avaliação do Clima Organizacional em 100% (ou parcial) dos colaboradores;
- Serão feitas entrevistas individuais com 30 minutos de duração como amostragem de até 15 cargos diferentes a serem escolhidos;
- Será feita a compilação e análise dos dados coletados visando a apresentação dos resultados;
- Apresentação dos resultados em reuniões com o RH e com a Diretoria;
- Envio de Relatório Final do Estudo do Clima Organizacional.

## CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

Tópicos que poderão ser pesquisados:

- Relações Interpessoais;
- Padrões de Relacionamento;
- Relações intergrupais;
- Padrões de Comunicação;
- Canais de Comunicação;
- Estilos de Liderança;
- Processo de Tomada de Decisão;
- Planejamento;
- Resolução de Problemas;
- Trabalho em equipe;
- Motivação;
- Focos de Conflitos;
- Entre outros.

Obs. A Organização pode também sugerir quais outros temas devem ser avaliados durante o estudo do Clima Organizacional.

## DURAÇÃO:

- 2 dias consecutivos com 8 horas (Estudo, Entrevistas e Compilação) e até 2 dias para apresentação dos resultados para empresas de médio porte).

# CURSOS IN COMPANY - TEMAS



## “O CLIENTE ENCANTADO DETERMINA O SUCESSO DA SUA EMPRESA”

“SEU CLIENTE ESTÁ ENCANTADO COM O ATENDIMENTO DE SUA EMPRESA?”

### OBJETIVO:

Capacitar os profissionais da Organização a utilizarem seus potenciais de comunicação para os contatos pessoais e/ou telefônicos com o objetivo de Encantar o Cliente, dentro do processo de atendimento ou de vendas.

### PÚBLICO ALVO

Empresários, diretores, gerentes, supervisores, recepcionistas ou qualquer funcionário que realize atendimento a clientes.

### CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

- **Atendimento ao Público x Relações Públicas;**
- **Cliente interno ( funcionário ) x Cliente externo (novos paradigmas na Empresa);**
- **Como desenvolver a postura para o ENCANTAMENTO do cliente, focando os diferentes tipos de cliente;.**
- **Quais comportamentos os clientes possuem? Como atender cada tipo de cliente com ENCANTAMENTO;**
- **O atendimento telefônico. Um AMIGO ou INIMIGO do cliente? Saber lidar com as reclamações via telefone;**
- **Todo cliente é especial. Por quê? Quem é ele?;**
- **Técnicas para lidar com o cliente exigente;**
- **Análise transacional como ferramenta psicológica dentro do processo de atendimento ou venda.**

### DURAÇÃO:

- 12 horas.



# ATENDIMENTO CONSULTIVO

“COMO SEU CLIENTE IRÁ RECONHECER SEU VALOR AGREGADO?”

## OBJETIVO:

Apresentar técnicas para o desenvolvimento da capacitação do atendimento a clientes visando o estreitamento do relacionamento e a fidelização através do Atendimento Consultivo.

## PÚBLICO ALVO

Empresários, diretores, gerentes, supervisores, recepcionistas ou qualquer funcionário que realize atendimento a clientes.

## CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

- Caracterização do Atendimento Consultivo;
- Cadeia de Valores e Motivação;
- Como desenvolver a postura para o ENCANTAMENTO do cliente;
- Quais comportamentos os clientes possuem? Como atender cada tipo de cliente com ENCANTAMENTO;
- Técnicas de Negociação voltadas para o resultado GanhaXGanha;
- Todo cliente é especial. Porquê? Quem é ele?

Obs: esse conteúdo será adaptado á necessidade da empresa de acordo com as necessidades avaliadas conjuntamente com os gestores.

## METODOLOGIA:

- Capacitar profissionais a utilizarem plenamente seus potenciais através do Atendimento Consultivo;
- Desenvolver nos funcionários a compreensão da IMPORTÂNCIA DO ATENDIMENTO COM EXCELÊNCIA;
- Desenvolver posturas de auto-análise, mediante comparação, com objetivos de reduzir os riscos do atendimento desqualificado;
- Desenvolver a postura de parceria com Cliente - ESSE GRANDE DESCONHECIDO;
- Entender os diferentes estilos de atendimento que os CLIENTES exigem - SER PARCEIRO OU AMIGO DO CLIENTE;
- Como lidar com situações críticas;
- Pontos chaves no Atendimento Consultivo.

## DURAÇÃO:

- 12 horas.



## “ENCANTAMENTO DO CLIENTE PARA EMPRESAS NA ÁREA DA SAÚDE”

“O QUÊ SEU CLIENTE FALA SOBRE O ATENDIMENTO DE SUA EMPRESA?”

### OBJETIVO:

Sensibilizar os colaboradores da área da Saúde da dificuldade enorme que existe no atendimento desse segmento e fornecer ferramentas sobre atendimentos, atuais e eficazes para fidelizar o cliente com a sua Empresa.

### PÚBLICO ALVO

Empresários, diretores, gerentes, supervisores, recepcionistas ou qualquer funcionário que realize atendimento a clientes.

### CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

- Utilizando a auto-análise, realizar comparações para os colaboradores perceberem os riscos do atendimento desqualificado;
- **Cliente interno ( funcionário ) x Cliente externo (novos paradigmas na Empresa);**
- **Como desenvolver a postura para o ENCANTAMENTO do cliente, focando os diferentes perfis de clientes;**
- **Quais comportamentos os clientes possuem? Como atender cada tipo de cliente com ENCANTAMENTO.**
- **O atendimento telefônico. Um AMIGO ou INIMIGO do cliente? Saber lidar com as reclamações via telefone;**
- **Todo cliente na área da saúde é especial. Por quê? Quem é ele?**
- **Como atender cada tipo de cliente sem entrar nos “Jogos Neuróticos”;**
- Utilizando a teoria da Análise Transacional como ferramenta para se compreender como é a personalidade de cada cliente na Área de Saúde (Autoritário, Submisso, Questionador, etc.).

### DURAÇÃO:

- 12 horas.



## “ENCANTAMENTO DO CLIENTE ATRAVÉS DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO”

“A NOTA DO SEU ATENDIMENTO TELEFÔNICO É 10?”

### OBJETIVO:

Promover a auto-análise e o desenvolvimento de técnicas de atendimento telefônico para surpreender e encantar clients, dentro das novas tendências do uso do telefone como marketing empresarial.

### PÚBLICO ALVO

Destina-se a todos profissionais que têm no telefone sua principal ferramenta de trabalho, tais como:

- Atendentes de Call Center;
- Operadores de Telemarketing;
- Pessoas que realizam contatos telefônicos com clientes;
- Vendedores;
- Empresários.

### CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

- O papel do profissional de atendimento telefônico a clientes dentro do contexto do telemarketing;
- Reconhecimento de comportamentos e emoções ao telefone que dificultam e facilitam o processo de comunicação;
- Frases proibidas que provocam, nos clientes, irritabilidade e expressões recomendadas para contornar falas de impacto negativo;
- Técnicas de atendimento telefônico, explorando habilidades de escuta ativa, sondagem, reconhecimento, informação e o fechamento da chamada;
- Padronização e encantamento no atendimento telefônico como fortalecedores da imagem empresarial;
- Como desenvolver habilidades de negociação;
- Reconhecer metodologias e saber aplicar no dia a dia;
- Como aumentar as vendas ao utilizar técnicas eficazes no processo de negociação e vendas em telemarketing;
- O uso eficaz da análise transacional para se evitar os Jogos Neuróticos dos clientes através do telefone.

Obs.: Alguns atendimentos simulados serão filmados durante o treinamento para serem analisados pelo grupo, utilizando técnicas apresentadas durante o treinamento.

### DURAÇÃO:

- 16 horas.



# “REDIMENSIONANDO A LIDERANÇA ATRAVÉS DA MOTIVAÇÃO”

“OS LÍDERES DA SUA EMPRESA SÃO OS EU DIFERENCIAL DE MERCADO?”

## OBJETIVO:

Salientar a importância das habilidades humanas para a liderança eficaz, oferecendo ferramentas da Psicologia para otimizar a relação líder – colaborador.

## PÚBLICO ALVO

Colaboradores que ocupam qualquer posição de liderança e tenham interesse em conhecer e desenvolver novas competências para se enquadrar neste mundo moderno.

## CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

- Conhecimento objetivo dos colaboradores, através da observação do comportamento e da compreensão da dinâmica da emoção – razão;
- Importância do feedback positivo e construtivo para a relação líder/colaborador;
- Aplicação da Análise Transacional para melhorar o relacionamento interpessoal;
- Conceito de liderança eficaz;
- Diferença entre chefe e líder;
- As cinco Estratégias de Liderança: Visão, Comunicação, Posicionamento, Auto-consideração Positiva, Fator Wallenda para o sucesso do trabalho em equipe;
- A Liderança Situacional como um meio eficaz de obter liderança através da combinação das condutas de direção e apoio do líder com o nível de maturidade profissional e psicologia dos colaboradores;
- Importância da sinergia para o trabalho em equipe e como conseguir sinergia, através da energização da equipe;
- Motivação para o trabalho: como diagnosticar e manejar problemas motivacionais da equipe, obtendo o comprometimento dos colaboradores.

## DURAÇÃO:

- 16 horas.



# LIDERANÇA INTELIGENTE

“OS LÍDERES DA SUA EMPRESA ESTÃO PREPARADOS PARA MUDANÇAS?”

## OBJETIVO:

Desenvolver e aperfeiçoar o papel do líder dentro da organização nesse mercado competitivo para a obtenção de resultados a curto prazo. Aumentar o desempenho dos líderes em processos de transição.

## PÚBLICO ALVO

Colaboradores que ocupam qualquer posição de liderança e tenham interesse em conhecer e desenvolver novas competências para se enquadrar nesse mundo moderno.

## CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

- As forças da liderança (autodomínio x ação x relação);
- As esferas do comportamento humano (emocional x cognitivo x volitivo);
- **A inteligência Emocional utilizada na Liderança;**
- **A árdua MISSÃO de energizar a equipe (como transformar isso em PRAZER );**
- **A difícil arte da Delegação;**
- **Aprendendo a criar METAS junto com a Equipe;**
- **Os desafios na liderança: como fazer uso da CRIATIVIDADE para atingir seus objetivos;**
- **A difícil arte de treinar pessoas;**
- **Ferramentas modernas para gerar idéias competitivas;**
- **Como gerar mudanças na equipe para se tornar mais competitiva.**

## DURAÇÃO:

- 12 horas.



# DESENVOLVIMENTO DE TALENTOS

“SUA EMPRESA ESTÁ PREPARADA PARA DESENVOLVER E RETER TALENTOS?”

## OBJETIVO:

O Desenvolvimento de Talentos visa oferecer ferramentas modernas para a transformação de chefes em líderes, a fim de que a empresa alcance maior eficácia com trabalho em equipe.

## PÚBLICO ALVO

Colaboradores que ocupam qualquer posição de liderança e tenham interesse em conhecer e desenvolver novas competências para se enquadrar nesse mundo moderno.

## CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

### ❖ *Relações humanas*

- Auto-conhecimento.
- Percepção do outro.
- Indicadores para o conhecimento objetivo do outro.
- Administração de conflitos.
- Dinâmica emoção-razão.

### ❖ *Feedback*

- Importância do feedback.
- A Janela de Johari como uma representação do processo de dar e receber feedback.
- Princípios para dar feedback.
- Princípios para receber feedback.

### ❖ *Análise Transacional*

- Estados de Ego mais adequados para um líder.
- Carícias: como elogiar e treinar os colaboradores.
- Jogos Psicológicos: Instrumentos para diagnóstico dos jogos que se estabelecem dentro da equipe e como superá-los, desenvolvendo relacionamentos mais saudáveis.

### ❖ *Liderança*

- Conceito.
- Liderança eficaz
- A equipe como sintoma da liderança.

### ❖ *Estratégias de Liderança*

- Visão.
- Comunicação.
- Posicionamento.
- Autoconsideração Positiva.
- Fator Wallenda.

### ❖ *Liderança Situacional*

- Condutas básicas do líder (direção e apoio).
- Compreensão e diagnóstico do nível de maturidade profissional e psicológica dos colaboradores.
- Estilos de liderança situacional.

### ❖ *Liderança Sinérgica*

- Importância da sinergia para o trabalho em equipe.
- Como conseguir sinergia.

### ❖ *Trabalho em equipe*

- Equipes energizadas.
- Delegação ou “Empowerment”.
- Como delegar corretamente.

### ❖ *Formação de equipes energizadas*

- Mudança de paradigma.
- Planejamento da nova equipe.
- Seleção e treinamento dos membros da equipe.
- Como fortalecer a equipe.



# DESENVOLVIMENTO DE TALENTOS

## ❖ **Métodos para tomada de decisão em grupo**

- Decisão autocrática.
- Decisão pela maioria.
- Decisão pela minoria.
- Decisão por consenso.

## ❖ **Motivação**

- Esquema seqüencial das necessidades de Maslow.
- Contribuições de McGregor.
- Fatores motivacionais e higiênicos de Herzberg.
- Motivação para o trabalho: variáveis que interferem e como o líder pode manejá-las.

## ❖ **Administração de conflitos e resistências**

- Como fazer um diagnóstico situacional para definir os fatores que contribuem para os conflitos ou resistência.
- Planejamento para intervenção.

## ❖ **Técnicas de entrevista de seleção**

- Desenvolvimento de uma escuta psicológica do outro: análise do conteúdo latente do discurso.
- Técnicas de observação do outro.
- Como definir o perfil necessário do colaborador.
- Roteiro de entrevista.
- Como planejar uma entrevista.

## ❖ **Planejamento de treinamento**

- Importância do treinamento.
- O processo de mudança.
- Ferramentas para levantamento das necessidades de treinamento.
- Concepção de programas de treinamento.
- Avaliação dos resultados alcançados.

## ❖ **Avaliação de desempenho**

- Importância da avaliação de desempenho.
- Definição de critérios objetivos para a avaliação.

## ❖ **Administração do tempo**

- Como produzir mais trabalhando menos.
- Planejamento para otimizar o tempo disponível.

## ❖ **Criatividade como recurso do líder**

- Dicas para desenvolver a criatividade.
- Etapas do processo criativo.

## ❖ **Comunicação verbal**

- Entendendo o medo de falar em público.
- Dicas para controlar o medo de falar em público.
- Dicas para uma boa apresentação.
- As qualidades de um orador.

## ❖ **Redação de textos**

- Técnicas para produção de textos eficazes e criativos.
- Estrutura do texto.
- Fases do processo de criação do texto.

## ❖ **Ferramentas da Qualidade**

- Brainstorming.
- Gráficos
- Lista de Verificação.
- Diagrama de Pareto.
- Fluxograma
- Diagrama de Causa e Efeito.
- Matriz de Preferência.
- 3Q1 POC (O que, Quando, Quem, Por que, Onde e Como).

## DURAÇÃO:

- Reuniões quinzenais com 3 horas de duração;
- Mínimo de 6 meses (escolha de 12 temas);
- Máximo de 1 ano (programa desenvolvido na íntegra).



## “CONFLITOS OU DISCORDÂNCIAS, PROBLEMAS HUMANOS, COMO ADMINISTRÁ-LOS NAS EMPRESAS?”

“SUA EMPRESA POSSUI MATURIDADE PARA AS MUDANÇAS INTERNAS E EXTERNAS?”

### OBJETIVO:

Desenvolver habilidades pessoais para processos de transição dentro das Organizações criando uma excelente relação entre os membros das equipes e entre os setores.

### PÚBLICO ALVO

Colaboradores de qualquer setor que esteja passando por processos de dificuldades nas relações interpessoais ou intersetoriais.

### CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

- O que é Inteligência Emocional e como utilizá-la nos momentos de inter-relacionamento profissional;
- Identificar quais Sentidos regem a sua Percepção: Raciocínio, Coração ou Visão. Descubra o melhor momento para utilizá-los em situações de conflito;
- Como reagir em momentos impulsivos e como tratar os conflitos e as discordâncias dentro da Organização;
- Conhecer aspectos fundamentais da estrutura da personalidade para não entrar em “Jogos Neuróticos”;
- Através de “Jogos Empresariais”, realizar o reconhecimento dos papéis de: Vítima, Salvador da Pátria e Perseguidor, dentro das situações de conflitos;
- Utilizando o diagnóstico de grupo, conseguir fazer a leitura do conteúdo latente dos conflitos.

### DURAÇÃO:

- 12 horas.



# CRIATIVIDADE

“VOCÊ ESTÁ PREPARADO PARA RESOLVER PROBLEMAS IMPREVISÍVEIS?”

## OBJETIVO:

Desenvolver o seu potencial criativo na solução de problemas com menos stress e maior eficácia, dentro da Organização.

## PÚBLICO ALVO

Colaboradores que necessitam desenvolver talento na área da criatividade.

## CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

- Etapas do processo criativo;
- Como romper o bloqueio para idéias criativas;
- Ingredientes da criatividade (intuição, intelecto, manipulação criativa);
- Avaliação do potencial para inovação;
- Flexibilidade diante de quebra de paradigmas;
- Ser criador – criatura;
- Poder de autotransformação;
- A criatividade como recurso pra resolução de problemas;
- Discussão sobre conceito de criatividade;
- Abordagem do tema Atenção;
- Discussão sobre o uso dos sentidos e da percepção;
- Exposição sobre ousos integrados do cérebro;
- Abordagem do tema Condicionamento Cultural;
- Paradigmas Cerceantes;
- Progresso e Competição;
- Exercícios de Resolução de Problemas;
- Desmistificação do Alcance à Criatividade.

## DURAÇÃO:

- 12 horas.



# ADMINISTRAÇÃO DO TEMPO

“VOCÊ ADMINISTRA O SEU TEMPO PROFISSIONAL E PESSOAL EFICAZMENTE?”

## OBJETIVO:

Desenvolver a capacidade de administrar o tempo profissional e pessoal eficazmente, avaliando as prioridades e suas tarefas diárias para possibilitar maior reflexão pessoal e melhoria na sua qualidade de vida, diminuindo o stress.

## PÚBLICO ALVO

Qualquer colaborador que necessita desenvolver suas habilidades pessoais para a administração do tempo.

## CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

- Ferramentas para o uso mais racional do tempo;
- O processo da mudança de hábito;
- Diferença entre eficiência e eficácia;
- Como estabelecer prioridades (conceito de urgente, importante e acidental);
- O ciclo da administração do tempo (levantamento de problemas planejamento, execução e controle);
- Estudo dos desperdiçadores de tempo e planilhas de administração do tempo;
- Quais são os “ladrões do tempo” em nosso dia dentro da Organização;
- Como produzir “mais” trabalhando “menos”;
- Planejamento para otimizar o tempo disponível.

## DURAÇÃO:

- 16 horas.



# O ENCANTAMENTO NA ARTE DE VENDER

“SUA EQUIPE DE VENDAS ESTÁ SUPERANDO OS RESULTADOS ESPERADOS?”

## OBJETIVO:

Capacitar profissionais com ferramentas modernas na área de vendas para que haja o desenvolvimento dos TALENTOS necessários no mercado atual, GARANTINDO UMA MAIOR EMPREGABILIDADE.

## PÚBLICO ALVO

Dirigido a todos que querem desenvolver suas habilidades da negociação na vida profissional e pessoal como: gerentes, supervisores, vendedores, líderes e a todos interessados que realizam negociações com clientes externos e internos.

## CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

- Conceitos essenciais nas Negociações, quebrando velhos paradigmas;
- Administração de Crises dentro dos processos da Negociação;
- Atendimento a Reclamações;
- Inteligência Emocional x Vendas;
- Mercado Atual x Empregabilidade;
- Encantamento do Cliente nas atividades de Negociação;
- Competitividade nas Vendas;
- Técnicas de Vendas x Análise Transacional para se evitar os “Jogos Neuróticos” nas Negociações;
- Acompanhamento no Pós Vendas;
- Técnicas de Vendas x Análise Transacional para se evitar os “Jogos Neuróticos” nas Negociações;
- Acompanhamento no Pós Vendas;
- Utilizando “filmagens” de Negociações, dentro do próprio grupo, conseguir listar os pontos positivos e construtivos do Negociador;
- Através de ferramentas modernas, saber criar um bom planejamento antecipado das objeções durante as Negociações.

## DURAÇÃO:

- 16 horas.



# STRESS E QUALIDADE DE VIDA

## OBJETIVO:

Proporcionar ao grupo conhecimento necessário para uma reflexão mais profunda sobre as causas internas dos desequilíbrios emocionais e facilitar mudanças no gerenciamento de metas e objetivos pessoais e a capacidade de lidar com dificuldades e situações problema.

## PÚBLICO ALVO

Todos que buscam melhor Qualidade de Vida através do gerenciamento mais eficaz de suas prioridades pessoais, e criar uma capacidade mais apurada para lidar com conflitos internos e dificuldades do dia a dia.

## CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

- Definição de Stress;
- Identificar as principais fontes do stress;
- Desenvolver ferramentas para criar o aumento da consciência interior: o “eu” profissional, intelectual, físico, social, familiar e espiritual;
- Proatividade e o Círculo das Preocupações/Círculo da Influência – Como estamos canalizando energia para os problemas sobre os quais temos real capacidade de mudança;
- Trabalhar a flexibilização e a criatividade como fatores de crucial importância nas mudanças e renovações.

## DURAÇÃO:

- 16 horas.



# AUTO GESTÃO EFICAZ

## OBJETIVO:

Conquistar eficácia profissional sem abrir mão de uma vida de maior satisfação pessoal, administrando e transformando hábitos, priorizando valores e objetivos de vida.

## PÚBLICO ALVO

Às pessoas que possuem grandes responsabilidades profissionais e que necessitam se auto renovar, buscando êxito com menor sacrifício da própria felicidade e satisfação pessoal.

## CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

- Paradigmas e Princípios: mudando de dentro para fora;
- Vitória Interna: Proatividade, Começar com o Objetivo Interno, Princípios de Administração Pessoal;
- Paradigmas de Interdependência (Vencer/Vencer), Comunicação Empática, Sinergia (Cooperação Criativa);
- Princípios de Auto renovação Equilibrada.

## DURAÇÃO:

- 40 horas para administração dos princípios (após esta etapa o acompanhamento in loco, para a sedimentação de mudanças, é opcional para os participantes dos Treinamentos).



# PROGRAMA 5 SENSOS

## OBJETIVO:

Proporcionar uma visão abrangente das Técnicas dos 5 Sentos, imprescindíveis para construir e manter os eixos de Produtividade e Qualidade na Empresa, transformando o ambiente de trabalho e reeducando os funcionários em prol da excelência.

## PÚBLICO ALVO

Direcionado ao pessoal-chave da Organização.

## CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

- A Filosofia e Operacionalização do Método 5 Sentos;
- Técnicas para iniciar as implementações de cada um dos Sentos;
- Técnicas para perpetuar a Metodologia na Empresa;
- Como envolver os Funcionários no Processo para conseguir sua participação espontânea;
- Benefícios do Método 5 Sentos no Gerenciamento do Meio-Ambiente de trabalho;
- Através de reeducação dos colaboradores, conseguir implantar a: “Utilização, Ordenação, Limpeza, Saúde/Higiene e a Autodisciplina”;
- Dentro da “visão abrangente” das técnicas dos 5S, manter os eixos de produtividade na Organização.

## DURAÇÃO:

- Realizamos, gratuitamente, in Company, a aula de apresentação do Curso proposto (4 horas).



# COMUNICAÇÃO VERBAL

“O TALENTO DA COMUNICAÇÃO VERBAL COMO UM DIFERENCIAL NO SEU MARKETING PESSOAL”

## OBJETIVO:

Capacitar profissionais a usarem plenamente a comunicação verbal no ambiente de trabalho e aprimorar rapidamente essas habilidades para praticar uma comunicação consciente.

## PÚBLICO ALVO

Empresários, diretores, gerentes, supervisores, vendedores, operadores de telemarketing, atendentes de Call Center e funcionários que necessitam da voz para realizar o desempenho da sua atividade.

## CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

- Raciocínio e argumentação;
- Como aperfeiçoar a voz;
- O que é congruência;
- Gestos, posturas e movimentação;
- Comportamentos adequados;
- Empatia/controle da situação;
- Vícios de linguagem;
- Como transmitir credibilidade;
- O que prejudica o entendimento;
- Comunicação emocional.

## DURAÇÃO:

- 16 horas.



# COMUNICAÇÃO E PLANEJAMENTO DE INFORMAÇÕES

“VOCÊ SABE PLANEJAR UMA REUNIÃO EFICAZ?”

## OBJETIVO:

Capacitar profissionais para o planejamento de reuniões eficazes e apresentações. Demonstrar a importância de como apresentar novas idéias e conceitos. Praticar o planejamento para o aumento de produtividade em reuniões e apresentações.

## PÚBLICO ALVO

Empresários, diretores, gerentes, supervisores, vendedores, e funcionários que exercem suas atividades planejando e executando reuniões e apresentações.

## CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

- Argumentação, refutação e debate (como aprimorar);
- Comunicação não verbal: percepção e auto conhecimento (gesto, movimentos, expressões e teatralização);
- Voz: o que pode ser aprimorado (velocidade, intensidade, pausas, melodia, etc);
- Comunicação emocional: aprender a enriquecer a mensagem, a importância das emoções, os comportamentos que prejudicam a comunicação;
- Os princípios para uma comunicação eficaz. Pode ser dividido em grupos com cinco tópicos:
  - a) O que é ser didático (o que facilita a compreensão de informações)
  - b) Vícios de linguagem e erros mais comuns de português (não é o estudo da gramática) quando o idioma atrapalha as comunicações
  - c) Filmagem: descobrindo erros e aprimorando habilidades
  - d) Principais erros que devem ser evitados em reuniões e apresentações
  - e) Como planejar apresentação em geral: roteiro, recursos, duração, intenções, etc)

## DURAÇÃO:

- 16 horas.



## DESENVOLVIMENTO DO SELF-LEARNING (AUTO-APRENDIZAGEM)

“VOCÊ SABE COMO AUMENTAR SUA EFICÁCIA PARA SOLUCIONAR PROBLEMAS?”

### OBJETIVO:

Conhecer o ciclo de aprendizagem para conseguir solucionar conflitos de forma eficaz, diminuindo assim o stress dentro da Organização.

### PÚBLICO ALVO

Todos os profissionais que queiram aumentar sua capacidade de aprendizagem e acompanhar melhor as mudanças, minimizando o stress.

### CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

- Considerações gerais sobre aprendizagem:  
Associações: Professor  
Sala de aula  
Livro-texto
- Modelo do processo de aprendizagem-solução de problemas:  
Ciclo, Direção e Estilos de aprendizagem  
Conhecendo os Estilos de Aprendizagem:
  - a) Experiência concreta
  - b) Observação e reflexão
  - c) Formação de conceitos e generalização
  - d) Testando implicações em situações novas
- Auto-análise, aplicação do PEA – Perfil do Estilo de Aprendizagem®;
- Criando e mantendo uma organização de aprendizagem eficiente;
- Identificando potencialidades.

### DURAÇÃO:

- 8 horas.



# RESOLUÇÃO E CONVIVÊNCIA COM OS CONFLITOS

“COMO VOCÊ PODE CHEGAR AO SIM ENTRE OS COLABORADORES SEM STRESS”

## OBJETIVO:

Chegar a acordos mutuamente aceitáveis em toda a espécie de conflitos, quer envolvam pais e filhos, vizinhos, empregados, empregadores, inquilinos e diplomatas.

## PÚBLICO ALVO

Todos os profissionais que necessitam trabalhar melhor os eu relacionamento e conseguir resultados mais satisfatórios para o seu desenvolvimento.

## CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

- Considerações gerais sobre negociação: Não barganhe com as posições  
Discutir posições é ineficaz
- Negociação baseada em princípios: Pessoas  
Interesses  
Opções  
Critérios
- Separe as pessoas do problema: Percepção  
Emoção  
Comunicação
- Concentre-se nos interesses, não nas posições: Empatia
- Crie opções de ganhos mútuos – Dificuldades para criar opções: Julgamento precipitado  
Bolo único  
Problema é do outro
- Insista em critérios objetivos: Padrões imparciais

Este trabalho foi baseado num Projeto de Negociação da Harvard Law Scholl, um grupo que lida seguidamente com todos os níveis de negociações e de resolução de conflitos, de domésticos a internacionais.

## DURAÇÃO:

- 15 horas.



# CURSO DE GRAFOLOGIA

“ELABORAÇÃO DO LAUDO CLÍNICO”

## OBJETIVO:

Conhecer um instrumento de análise do comportamento, que revela a forma de ser, pensar e agir de quem escreve, oferecendo dados claros e estruturados sobre aspectos da personalidade, potencial e sociabilidade.

## PÚBLICO ALVO

Profissionais e estudantes com atuação em campos do comportamento humano.

## CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

- História e as evoluções da Grafologia;
- Aplicações da Grafologia;
- Processo e método de análise;
- Análise de texto;
- Classificação e análise das letras maiúsculas;
- Classificação e análise das letras minúsculas;
- Classificação e análise das assinaturas;
- Traços da personalidade;
- Problemas e distúrbios de saúde física e mental;
- Sinais de enfermidade;
- Potencialidades a serem desenvolvidas;
- Elaboração de laudos.

## DURAÇÃO:

- 15 horas.



# GESTÃO DE TELECOMUNICAÇÕES E INFORMÁTICA

## OBJETIVOS:

**1. Levantar necessidades;**

**2. Planejar implantações ou atualizações;**

**3. Definir soluções** para quaisquer problemas de telecomunicações e informática de sua empresa, abrangendo os seguintes itens:

- Voz sobre Rede IP/Internet (VoIP);
- Redes Locais (LAN) para microcomputadores e servidores;
- Redes Corporativas de Dados (WAN, Intranet e Internet);
- Integração de Voz e Dados (Acessos Dedicados e VPN);
- Segurança da Informação;
- PABX, KS, aparelhos telefônicos multifuncionais e facilidades operacionais;
- Redes Corporativas de Voz (analógicas e digitais);
- Gerenciamento de Redes (SLD-Descrição de Nível de Serviços, SLA-Contrato de Nível de Serviços, Ferramentas, Performance, Planejamento de Capacidade, etc.);
- Call Center, Telemarketing e DAC (Especificação técnica, operação, gerência e avaliação de performance);
- Aplicações especiais para Servidores de Voice Mail, URA, Gravação e CTI;
- Levantamentos de custos, análise de preços e de mercado, business plan;
- Redes especiais para transações eletrônicas para cartões magnéticos e smartcard por URA, redes dedicadas (NAC ou concentrador IP) e redes compartilhadas;
- Suporte para implantação ou atualização de ERP ou CRM;
- Análise de contas, contratos, tarifas e despesas.





## TREINAMENTO COMERCIAL

### Na área de TECNOLOGIA

Os treinamentos de tecnologia são customizados de acordo com o canal de venda (varejo ou corporativo) e de acordo como nível de profundidade requerido, podendo ser abordados os seguintes itens:

- **Introdução**
  - A Tecnologia da Informação
- **Conceitos Básicos e Terminologia**
  - Conceitos de Telecomunicações e de Rede de Dados
  - Camadas OSI
  - Redes de Dados LAN/WAN
  - Principais protocolos (TCP-IP, SIP, ...)
  - Redes Wireless/ WiFi/Wimax e HotSpot
- **Exemplos de Aplicações**
  - Rede Convencional
  - Rede Gigabit
  - Redes Wireless
- **Características Básicas de Projetos**
  - Rede Estruturada
  - Equipamentos Ativos
  - Servidores
  - Gateways
  - Aplicativos
- **Estudo de casos práticos**
  - Automação de força de vendas
  - Implantação de rede wireless
- **Desenvolvimento de Habilidades de Negociação(opcional)**
  - Principais características do cliente do segmento de Tecnologia
  - Técnicas de abordagem
  - O processo de venda
  - O fechamento da venda





## TREINAMENTO DE VoIP

Os treinamentos de VoIP são customizados de acordo com a necessidade dos clientes e podem ser abordados os seguintes itens:

- **Introdução**
  - A Tecnologia VoIP
- **Revisão TCP/IP**
  - Conceitos de Telecomunicações com foco em VoIP
  - Redes de Voz/Dados Convencional/Rede Estruturada
- **Aplicações**
  - Gateways
  - FXS/FXO
  - Telefonia IP
- **Características de Projeto**
  - Rede Estruturada
  - Equipamentos Ativos
  - Gerenciador de Ligações
- **Especificação Técnica**
  - Projeto Rede Estruturada/LAN/WAN
  - Equipamentos Ativos
  - Aparelhos IP/Wireless
  - Gerenciador de Ligações
  - Facilidades de Rede
- **Principais soluções de mercado para Telefonia IP**
  - Cisco
  - Avaya
  - Nortel
  - Siemens
- **Migração e Custos**
- **Cases**

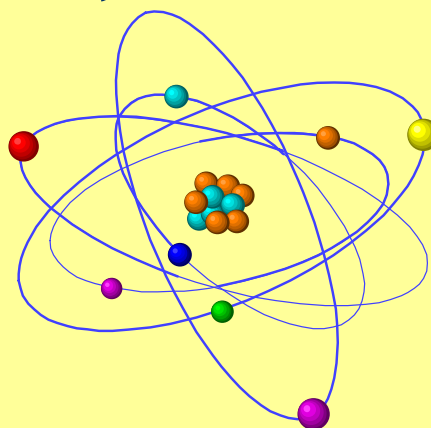


## VoIP: PROJETOS E CONSULTORIA

Na elaboração de projetos, ou consultoria, de VoIP serão considerados os seguintes itens:

- Performance de rede e de aplicações
- Padronização de infra-estrutura
- Implantação/Atualização de QoS
- Implantação/Atualização de Segurança
- Gerenciamento de Rede
- Escalabilidade
- Mobilidade
- Suporte Técnico

**Nova plataforma, novos conceitos, .....**





## VoIP: PROJETOS E CONSULTORIA

Com a implantação de VoIP serão avaliadas aplicações ainda não viabilizadas considerando-se os seguintes aspectos:

- **Flexibilidade de Aplicações**
- **Rede padronizada**
- **Redução de custos**
- **Implantação e atualização progressivas**
- **Mais mobilidade**
- **Mais produtividade**
- .....





## SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO: PROJETOS E CONSULTORIA

Os projetos e consultoria para a Segurança da Informação são customizados de acordo com a necessidade dos clientes e podem ser abordados os seguintes itens:

- **Levantamento de Necessidades de Usuários e da Empresa**

**Principais atividades** (Edição de documentos, Planilhas, Apresentações, Editoração Gráfica, Envio/Recebimento de emails, Desenvolvimento de Aplicativos, Suporte, etc)

**Tipos de acesso** (SMTP, HTTP, PING, FTP, TELNET, SNMP)

**Softwares de Rede Local/LAN** (Lantastic, Lan Manager, Windows 98/NT/2000/..., Linux, Novell Netware, ... )

**Periféricos** (Fax/Modem, Modem externo, Cartão PCMCIA, Ethernet, Wireless, HD externo, Gravador de CD, etc)

**Senhas/login** (Desktop, Laptop, Servidores, RAS, etc)

**Acesso internet** (ADSL, Dedicado, etc)

- **Levantamento de Riscos**

**Vulnerabilidades**

**Recursos**

**Confidencialidade**

**Integridade**

**Disponibilidade**

**Análise de Risco**

- **Projetos de Segurança**

**Níveis de Segurança**

**Política de Segurança**

**Definição de Recursos e Equipamentos**

**Teste de Confiabilidade**





## OS CLIENTES FALAM POR NÓS

(Veja em nosso site a relação completa)

- Accor
- Ajinomoto
- Ambras - Participações
- Area Parking
- Associação Comercial Estado de SP
- Atrium Telecom
- Avanço
- Brasil Assistência
- Buckeye Americana
- Carrefour
- Cesvi Brasil
- CEOSP Centro Oft. Dra. Ana L H Lima
- Clínica Denise Steiner&Stöckli
- Clínica Regina Ortega
- Clínica São Gabriel
- Clínica Veterinária E. Rivelles
- Correios
- Dantop
- Deicmar
- Drogaderma
- Embratel
- Escola Paulista de Medicina
- Estapar
- ETS
- Eucatex
- Eye Clinic
- Furnas - Centrais Elétricas
- GIP Grupo Fonoaudiologia
- Gnatus Equipamentos Odontológicos
- Hospital 9 de Julho
- Hospital Albert Einstein
- Hospital Bandeirantes
- Hospital Beneficência Portuguesa (SP)
- Hosp. Benef. Port. - Banco de Sangue
- Hospital Bosque da Saúde
- Hospital Cruz Azul
- Hospital de Olhos
- Hospital do Coração
- Hospital e Maternidade Assunção
- Hospital Infantil Sabará
- Hospital M. Santa Catarina
- Hospital M. Santa Marina
- Hospital M. São Cristóvão
- Hospital Prof. Edmundo Vasconcelos
- Hospital Sabará
- Hospital Sepaco
- Hospital Sírio Libanês
- Instituto de Cardiologia de São Paulo
- Instituto Mizuki
- IMO Instituto de Moléstias Oculares
- IPEPO Instit. Paul. Est. Pesq. Oftalmologia
- IPT - Instituto de Pesquisas Tecnológicas
- Pöyry Tecnologia
- Laboratório Bio Ciência
- Lavoisier Laboratório Roche
- Laboratórios Stiefel
- Liberdade Segurança
- Kauê Modas
- KPMG
- Madeirense
- Mapfre Vera Cruz Seguradora
- Metrô
- Moreira Coelho Advogados Associados
- Paramount Home Entertainment Brazil
- Pró-Sport
- Reabilita
- Roche Diagnóstica
- Sabesp
- Santa Casa de Misericórdia
- Saúde Medicol
- Sebrae
- Simpress
- Sindicato dos Vendedores
- SBOT Soc. Bras. Ortop. e Traumatologia
- Thyssenkrupp Production Systems
- TNT Express Brasil
- TUV Rheinland Brasil
- UBV – União Brasileira de Vidros
- Unilever
- Unimed Paulistana
- Veracel
- Viação Santa Cruz
- Viamar
- Visanet
- Vivo
- Volkswagen