

COMUNICAÇÃO: O CORAÇÃO DA LIDERANÇA**ENTRAJUDA-FORMA Regular****Descrição**

Desenvolver e reforçar competências de comunicação da equipa no contacto com clientes e colaboradores, que permitam fortalecer o papel destes profissionais enquanto representantes máximos da qualidade de serviço nas instituições onde desenvolvem a sua atividade.

A quem se destina

Dirigentes e outros quadros de organizações da economia social que pretendam reforçar as competências de comunicação das suas equipas.

Data: 03 Mar 2022**Taxa de Inscrição:****Horário: 10h00-18h00 (7 horas no total)****30 EUR por participante****Local: A definir****FORMADOR**

PEDRO ANTÃO

OBJECTIVOS DE APRENDIZAGEM

No final desta ação, os participantes estarão aptos a:

- Compreender os processos de comunicação e o seu impacto na gestão da relação com colegas, colaboradores e clientes.
- Entender a importância da transformação de informação em conhecimento.
- Perceber as inter-relações de uma organização e o seu impacto junto das equipas e das pessoas.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- A importância do conhecimento do “todo” para entender o impacto das ações/decisões tomadas.
- A importância da simplificação de processos na obtenção de resultados superiores.
- A importância de questionar o contexto para a identificação de oportunidades de melhoria.
- A interdependência e coordenação de pessoas e de equipas.
- A importância do planeamento para se alcançarem os objetivos.
- O impacto do ambiente gerado nos resultados.

MODALIDADE DE FORMAÇÃO

Formação de atualização/aperfeiçoamento

RECURSOS PEDAGÓGICOS

Computador Portátil, Projetor, Apresentação em formato digital, Exercícios, Trabalhos de Grupo.

MODELO DE ENSINO

Presencial

CRITÉRIOS E METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

AVALIAÇÃO INICIAL: Através da análise do perfil dos formandos.
AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO FORMANDO: Realizada através de um questionário de apreciação, onde os formandos poderão indicar opiniões, reclamações e sugestões de melhoria.

METODOLOGIA

Utilização dos métodos expositivos, interrogativo e ativo.
Pedagogia ativa centrada nos participantes e nas suas experiências. Exercícios práticos individuais e em grupo.