



Para dar resposta às crescentes exigências por parte do Cliente é necessário um enfoque contínuo na melhoria da performance das equipas. Para tal acontecer é fulcral o apoio das chefias e a contínua partilha de conhecimentos. Conhecer e implementar metodologias de formação interna, que promovam a consistência e capacitem os recursos humanos para a excelência e para a prestação dos serviços conforme a mensagem da marca, são estratégias essenciais para o desenvolvimento de uma cultura de qualidade que é sinónimo de vantagem competitiva.

Conteúdo Programático:

- 01 > Reconhecer a importância da comunicação interna para o alinhamento das ações de RH, Vendas & Marketing e Operações
- 02 > Partilha de ideias e técnicas de formação: aprendizagem ativa em contexto de trabalho e a importância da Chefia como um exemplo a seguir
- 03 > Reconhecer quais são os procedimentos internos necessários para a otimização da performance dos colaboradores
- 04 > Partilha de ferramentas que promovem a consistência dos serviços prestados ao Cliente
- 05 > Exemplos de atuação que visam a responsabilização, a motivação dos colaboradores e o espírito de equipa
- 06 > Análise de casos

Formador | Marta Sotto-Mayor

Data | 27 de maio de 2020

Horário | 14h00 às 16h00

Local | Plataforma Microsoft TEAMS