

Inovação Clima Organizacional e Referenciais de Comportamento

Objetivos Gerais

O objetivo geral deste curso é o de justamente apresentar e debater sobre as melhores práticas organizacionais, bem como relembrar os melhores comportamentos percebidos quer pelo cliente quer pelos agentes da Instituição.

Objetivos Específicos

No final do curso os formandos ficarão aptos a:

- Reconhecer as estratégias top down em termos de política de Recursos Humanos;
- Reconhecer a importância do mérito;
- Reconhecer a importância do “espírito de corpo”;
- Defender a Instituição;
- Entender positivamente os códigos de conduta;
- Perceber o cliente;
- Compreender as premissas do saber ser e saber estar.

Destinatários

A todos os profissionais com responsabilidades de comando – micro ou macro – que se possam constituir como agentes ativos de uma cultura organizacional e comportamental distintiva.

Pré-requisitos

Os pré-requisitos necessários para frequentar este curso são:

- Ter acesso a um computador ou um tablet com ligação à Internet e um browser (programa para navegar na web), como o Chrome, Safari, Firefox ou Internet Explorer.
- Pode aceder ao curso a partir de qualquer computador (por exemplo, em casa e no escritório), tablet ou smartphone.

Carga Horária

18 Horas

Conteúdo Programático

Módulo 0 – Apresentação de Plataforma e Método de Utilização;

Módulo I – Cultura empresarial

- Uma definição;
- As empresas do século XXI: responsabilidades especiais;
- A política de acolhimento;
- As políticas de rotação;
- O enriquecimento profissional;
- Valor de uma empresa;
- “Resistência” de uma empresa;
- Comunicação interna;
- Mudança numa empresa: saber gerir a mudança.

Módulo II – Nós, Bancários: deveres especiais

- Diligência;
- Segurança;
- Frontalidade;
- Honestidade;
- Afabilidade;
- Compromisso;
- Dar o Exemplo;
- Sigilo.

Módulo III – Os códigos de conduta

- O porquê da sua existência;
- O erro que nunca se pode cometer;
- O investimento na atitude e no Coaching;
- Análise.

Módulo IV – A gestão de clientes

- O cliente tem sempre razão (?);
- A importância do “word to mouth”;
- Uma reclamação é um ativo ou é um passivo?;

- Provedoria do cliente?.

Metodologia

Este curso tem sempre presente o formador, que irá mesmo dar a formação presencial através da plataforma.

O Formando pode intervir juntamente com o formador ou com os restantes formandos tal como faz na sala de aula.

As apresentações e exercícios serão sempre disponibilizados pelo formador no final de cada sessão de formação.

No final do curso receberá um Certificado de Formação Profissional caso frequente pelo menos 90% das aulas, realize os trabalhos e os testes propostos, participe nas discussões online e tenha avaliação final positiva.

Esta formação é certificada e reconhecida.