

Performance e Controlo de Gestão

Objetivos Gerais:

Este curso é dirigido a todos os profissionais que pretendam adquirir ou aprofundar conhecimento relativos a informação de gestão e “leitura” de performance comercial e operacional.

Objetivos Específicos:

No final deste Curso os participantes saberão:

- Avaliar na perspetiva financeira;
- Avaliar na perspetiva do cliente;
- Avaliar na perspetiva interna;
- Avaliar na perspetiva do conhecimento.

Destinatários:

Este curso destina-se a todos os profissionais que necessitem conhecer e aplicar métricas de performance e informação de gestão.

Carga Horária:

12 horas

Conteúdo Programático:

Módulo I – A perspetiva do Cliente

- Satisfação, retenção quota de mercado;
- Métricas aplicáveis.

Módulo II – Processos Internos

- Eficiência operacional e qualidade;
- Métricas aplicáveis.

Módulo III – Conhecimento e Perspetivas de Crescimento

- Skills, tecnologia e cultura organizacional;
- Métricas aplicáveis.

Módulo IV – Perspetiva Financeira

- Performance financeira;
- Métricas aplicáveis.