



CALENDÁRIO DE CURSOS PQE - PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO EMPRESARIAL

JANEIRO/2012

“Uma competência implica uma mobilização de conhecimentos e esquemas que se possui para desenvolver respostas inéditas, criativas e eficazes para problemas novos.” Perrenoud

Os cursos estão organizados por ordem de data.

Qualquer dúvida entrar em contato com Greice no telefone (51) 3011-6980.

Noite

Data	Curso	Número de participantes	Eixo	Instrutor
05/01/2012 Quinta-feira 19h às 22h15min	Gestão de Clientes para Fidelização Módulo 1/2	35	2	Rosane Jasper
10/01/2012 Terça-feira 19h às 22h15min	Relação Intrapessoal e Interpessoal em tempos atuais	35	1	Liciane Diehl
11/01/2012 Quarta-feira 19h às 22h15min	Gestão de Clientes para Fidelização Módulo 2/2	35	2	Rosane Jasper
12/01/2012 Quinta-feira 19h às 22h15min	Atendimento ao telefone	35	2	Tais Schedler
17/01/2012 Terça-feira 19h às 22h15min	Liderança Integral Módulo 1/2	35	1	Jaime Weiland
18/01/2012 Quarta-feira 19h às 22h15min	Plano de Negócios Módulo 1/2	35	3	André Luis Gaedke
19/01/2012 Quinta-feira 19h às 22h15min	Matemática Financeira com uso da calculadora HP 12C	35	4	Marciane Blume Inamine
24/01/2012 Terça-feira 19h às 22h15min	Liderança Integral Módulo 2/2	35	1	Jaime Weiland

PQE – Programa de Qualificação Empresarial

Rua Silva Jardim, 96 - Lajeado/RS - Fone: (51) 3011.6980 - Email: pqe@acilajeado.org.br

25/01/2012 Quarta-feira 19h às 22h15min	O fator custo x benefício nas relações trabalhistas	35	4	João Estevam Bernardes de Moraes
26/01/2012 Quinta-feira 19h às 22h15min	Plano de negócios Módulo 2/2	35	3	André Luis Gaedke
31/01/2012 Terça-feira 19h às 22h15min	Secretária(o) comunicando-se mais e melhor	35	2	Liesel Dick

DESCRIÇÃO DE CURSOS POR EIXOS

<p><u>EIXO 1</u></p> <p style="text-align: center;">Gestão de Pessoas e Desenvolvimento de Lideranças</p>
<p>Contempla o desenvolvimento das pessoas como membro de equipe e/ou líder de forma a considerá-lo um ser completo, com mente, corpo, espírito e coração. Este desenvolvimento oportuniza a compreensão de valores e diretrizes organizacionais, buscando o entendimento sistêmico da empresa.</p>
<p><u>EIXO 2</u></p> <p style="text-align: center;">Gestão dos clientes e do Mercado</p>
<p>Contempla o desenvolvimento das pessoas em relação ao atendimento, novo perfil do cliente, exigências do mercado, código de defesa do consumidor, necessidades e requisitos dos clientes no ambiente competitivo a fim de permitir ao colaborador a compreensão do seu papel neste contexto.</p>
<p><u>EIXO 3</u></p> <p style="text-align: center;">Gestão de processos</p>
<p>Contempla a compreensão do mapeamento dos processos internos sob a ótica de agregação de valor ao cliente de forma a preparar as pessoas para identificar gargalos, perdas, retrabalhos e custos desnecessários nos processos internos.</p>

PQE – Programa de Qualificação Empresarial

Rua Silva Jardim, 96 - Lajeado/RS - Fone: (51) 3011.6980 - Email: pqe@acilajeado.org.br

EIXO 4**Gestão econômico-financeiro**

Contempla a análise de resultados dos processos, dos produtos/serviços e das atividades realizadas pelas pessoas nas organizações. Oportuniza o entendimento das pessoas para análise de resultados econômicos, financeiros e gerenciais com impacto na sustentabilidade do negócio.

EIXO 5**Temáticas gerais**

Contempla a análise dos cursos existentes em cada eixo acima descrito, sendo que as temáticas específicas serão desenvolvidas a partir dos levantamentos realizados com as empresas que possuem adesão ao PQE.

ELENCO DESCRITIVO DE CURSOS

Nome do Curso:	Gestão de Clientes para Fidelização
Instrutor:	Rosane Jasper
Formação:	Administradora habilitada ao comércio internacional, Analista de Planejamento e Controle de gestão, Qualificada em Administração Estratégica e Controle de Gestão, Balanced Score Card, Gestão de Contratos, Gestão da Qualidade e Etiqueta empresarial.
Objetivo – Competência:	Aperfeiçoar o conhecimento dos participantes sobre a gestão dos clientes e do mercado segundo os critérios adotados pelas melhores empresas do mundo. O curso visa à capacitação para análise, avaliação e diagnóstico para a melhoria na qualidade da gestão, atendimento e fidelização do cliente.
A quem se destina:	A todos os interessados.
Programa de Conteúdos:	<ul style="list-style-type: none">• Gestão de Clientes• Fatores que influenciam a satisfação dos clientes• A importância do relacionamento entre empresa e clientes• Diferentes modelos de relacionamentos• Estratégia de fidelização• Programa de fidelidade• Prospecção de clientes• Aspectos relevantes na gestão da carteira de clientes• Maneiras eficazes de divulgação de produtos, serviços, e imagem da empresa• Ferramenta para obter feedback dos clientes• Formas alternativas e econômicas de comunicação com os clientes e prospecto de novos clientes• Fidelização de clientes• Aspectos importantes na negociação

Nome do Curso:	Relação Intrapessoal e Interpessoal em tempos atuais
Instrutor:	Liciane Diehl
Formação:	Psicóloga Organizacional, especialista em gestão estratégica de pessoas.
Objetivo – Competência:	Provocar a reflexão sobre o momento e contexto que vivemos, que envolve excesso de velocidade, mudanças e informações, busca da perfeição, ocasionando sensação de impotência e dúvida sobre o que de fato esperamos da vida. Assim, mostrar as possibilidades de ação que cada um é capaz de desenvolver.
A quem se destina:	A todos os interessados.
Programa de Conteúdos:	<ul style="list-style-type: none"> • Resgate de conceitos e fatos do passado para a compreensão do presente; • Treinamento do estado de atenção • Estímulo à autoreflexão • Desenvolvimento do autoconhecimento • Reconhecimento de valores e potencialidades • Incentivo a viver o momento presente.

Nome do Curso:	Atendimento ao telefone
Instrutor:	Taís Schedler
Formação:	Administração com Habilitação em Negócios Agroindustriais
Objetivo – Competência:	Capacitar os participantes a prestarem um atendimento telefônico excelente, a partir do comportamento humano, das necessidades dos clientes e dos resultados esperados.
A quem se destina:	Todos os profissionais dos setores de indústria, comércio e prestação de serviços que tenham em sua rotina de trabalho o atendimento ao telefone.
Programa de Conteúdos:	<p>O curso é desenvolvido de forma dinâmica, onde além de conteúdo teórico são realizados exercícios, simulações e discussões em grupo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perfil do profissional de atendimento. • O cliente; • Tipos de clientes; • Pecados no atendimento; • Atendimento telefônico e suas características.

Nome do Curso:	Liderança Integral
Instrutor:	Jaime Weiland
Formação:	Diretor da Seed Treinamentos, graduado em Administração de empresas, especialista em Marketing, practitioner em PNL, formação como consultor no Instituto Amanhã. Atua como palestrante, consultor, professor e gerente comercial.
Objetivo – Competência:	Um trabalho envolvente e dinâmico capaz de instruir, direcionar, motivar e trazer os resultados esperados para o seu perfeiçoamento como liderança. Uma oportunidade de direcionar e focar suas energias, bem como criar planos de ações para a melhoria ou desenvolvimento do seu líder interior.
A quem se destina:	Líderes em geral, chefes de setores, gerentes, supervisores, coordenadores e pessoas que almejam cargos de liderança nos níveis, tático e estratégico.
Programa de Conteúdos:	<ul style="list-style-type: none"> • Tipos de Liderança; • Funções do Líder; • Personalidade do Líder; • Atributos e características do Líder; • A comunicação eficaz do líder; • Aplicação de PNL na Liderança; • Comportamento da liderança nos Níveis organizacionais; • Auto avaliação e avaliação do Líder; • Ferramentas de Liderança; • Caráter do Líder; • Reuniões Eficazes do Líder; • Indicadores de performance.

Nome do Curso:	Plano de Negócio
Instrutor:	André Gärtner
Formação:	Administrador de Empresas. Especialização em Gestão do Capital Humano.
Objetivo – Competência:	Sensibilizar os participantes para a importância do planejamento do negócio. Empreendedorismo, visão-sistêmica, foco em resultados, estratégias.
A quem se destina:	Pequenos empresários, pessoas que almejam a empreendimento de negócios, estudantes de áreas administrativas.
Programa de Conteúdos:	<ul style="list-style-type: none"> • O processo empreendedor • Identificando oportunidades • Porque executar um plano de negócios • Plano de negócios eficiente • Colocando o plano de negócios em prática • Assessorias para o negócio • Questões legais de constituição da empresa.

Nome do Curso:	Matemática Financeira com uso da calculadora HP 12C
Instrutor:	Marciane Blume Inamine
Formação:	MBA em Gestão Financeira, Graduação em Licenciatura Matemática
Objetivo – Competência:	Construir a excelência no atendimento ao cliente através da identificação dos aspectos valorizados.
A quem se destina:	Para iniciantes.
Programa de Conteúdos:	<p>Calculadora HP-12C;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Operações Comerciais; • Operações com datas; • Porcentagem • Juros Simples; • Taxas Proporcionais e Equivalentes no Juros Simples e Compostos • Desconto Simples (Desconto Bancário e Comercial); • Sistemas de Amortização (Sistema Price, Sistema de Amortização Constante); • Métodos de Análise de Fluxo de Caixa (Método da Taxa Interna de Retorno, Método do Valor Atual, Método do Custo Anual).

Nome do Curso:	O Fator custo benefício das relações trabalhistas
Instrutor:	João Estevam Bernardes de Moraes
Formação:	Graduado em Ciências Contábeis, pela UNISC-RS e Pós-Graduando em Direito do Trabalho pela UNIP-SP, com mais de 40 anos de experiência na área de Relações Trabalhistas. Componente do quadro de Instrutores do “PQE” do Vale do Taquari.
Objetivo – Competência:	Desenvolver planos estratégicos, transformando a Atividade “Meio em Atividade Fim”, visando a obtenção de melhores resultados nos procedimentos que envolvem as Relações Trabalhistas da admissão até a rescisão contratual, identificando conveniências econômicas e prevenindo infrações.
A quem se destina:	Pessoas ligadas ao setor de Relações Trabalhistas, Recursos Humanos Empresários em Geral e demais interessados.
Programa de Conteúdos:	<ul style="list-style-type: none"> • Etapas que antecedem a Admissão • Configuração do Vínculo Empregatício • Datas apropriadas P/Admissão • Deslocamento de Funcionários • Readmissão de Funcionários • Contrato de Experiência, cuidados essenciais, nulidade, inexistência de estabilidade provisória, avaliação e alternativas de outros contratos • Jornada de trabalho, compensação, prorrogação • Horário Flexível • Escala de Revezamento • Folha de pagamento, aspectos preventivos e econômicos • Remuneração • Salários Indiretos • Supressão de Horas Extras • Custo Mensal Direto P/Funcionário • Férias, normais, indenizadas, coletivas e substituição das mesmas • Direito e perda total ou parcial • Décimo Terceiro Salário, direito 1ª. e 2ª. parcelas, integral e proporcional • Faltas Injustificadas – redução do direito • Etapas que antecedem a Rescisão • Impedimentos Legais • Exame médico Demissional • Indenização Adicional Lei nº 7.238/84 artº 9º • Cronograma Anual para Desligamentos

Nome do Curso:	Secretaria (o) comunicando-se mais e melhor
Instrutor:	Liesel Dick
Formação:	Formada em Comunicação Social, habilitação em Relações Públicas, pela UFSM, professora e consultora na área de Comunicação há 14 anos, padronizando atendimentos, capacitando pessoas para a oratória, decifrando comportamentos individuais e de equipes.
Objetivo – Competência:	Capacitar os participantes a exercitarem uma boa comunicação através da lógica do pensamento e desinibição. Capacitar os interessados na organização e o acompanhamento de reuniões.
A quem se destina:	A todos os interessados
Programa de Conteúdos:	<ul style="list-style-type: none"> • Autoconhecimento como fator de motivação; • Habilidades interpessoais: empatia, “imantação” de pessoas, persuasão, liderança e decifragem de tipos de clientes; • Comunicação em dia: postura, linguagem, lógica do pensamento e desinibição; • Desenvolvimento de reuniões; • Revisão de redação empresarial, atendimento ao público e atendimento telefônico.