



**PRISMA**  
INSTITUTO DE FORMAÇÃO

## Formação para o Desenvolvimento Humano



2014

Caro Parceiro,

Com todo o prazer vimos pelo presente apresentar a oferta formativa da **Prisma, Instituto de Formação**.

O presente catálogo de formação tem como o objectivo principal fornecer-lhe as informações sobre exemplos representativos da formação, cuja origem são as experiências dos nossos colaboradores, consultores, especialistas e formadores em várias organizações do nível nacional e internacional.

Este catálogo reflecte a nossa missão enquanto entidade ligada a área de recursos humanos – apoiar as pessoas no processo de desenvolvimento e crescimento profissional e pessoal.

Ao construir relações positivas, baseadas numa troca mútua de experiências, pretendemos aumentar a competitividade das organizações e transformar as competências dos recursos humanos no sucesso empresarial e pessoal.

Acreditamos que o conhecimento é o maior património de uma organização que decide sobre a competitividade da mesma - queremos e podemos ajudá-lo a desenvolver essa vantagem no mercado cada vez mais feroz.

Aceite o nosso convite para se familiarizar com o que podemos oferecer a Si e a sua Organização.

Cordialmente,

**Prisma, Instituto de Formação**

Sónia Gonzaga Rosa



A Prisma, Instituto de Formação coloca ao serviço dos seus clientes, desde há 20 anos, o know-how e a experiência dos seus parceiros, consultores e colaboradores, na prestação de serviços de:

- Formação e certificação profissional
- Consultoria de RH
- Consultoria de gestão de projetos
- Coaching

Orientamos a nossa atuação pelos nossos valores:



**Formar** – a nossa missão por excelência, acrescentar valor e transformar profissionais; mas que não seria possível sem os restantes valores.



**Motivar** – para que a formação seja um compromisso pessoal e empresarial.



**Inspirar** – porque a vida não é a “preto e branco” e toda a ação eficiente e eficaz é movida por inspiração.



**Vencer** – para que cada um dos nossos Formandos e cada um dos nossos Clientes saia mais valorizado de todas as experiências tidas connosco.

**Por tudo isto, “Valorizamos Pessoas”!**

# PORQUÊ ESCOLHER A PRISMA?

Ao escolher a Prisma, escolhe experiência, inovação, qualidade e rigor técnico e humano, flexibilidade, multidisciplinaridade e, acima de tudo, dedicação dum a equipa e de docentes qualificados, que procuram ajustar a sua atuação às necessidades e à realidade dos seus clientes.

# 1.

Fazemos da formação uma forma de estar.  
Fazemos diferente, mas sempre regidos por altos padrões de qualidade. Suportados por umas instalações de excelência, numa das zonas mais nobres da cidade de Lisboa assumimos como nosso o slogan “**Valorizamos Pessoas**”.

Acreditamos que hoje em dia o desenvolvimento de recursos humanos é a força da organização, por isso torna-se importante criar as condições para descobrir e estimular o potencial dos indivíduos inseridos na organização.

A nossa experiência mostra que a formação é um fator importante para **aumentar as competências dos recursos humanos** que conduzem ao aumento da vantagem competitiva.

# 2.

A nossa estratégia conste no trabalho em parcerias.

Temos uma rede de parcerias bem desenvolvida, tanto a nível nacional como transnacional o que permite nos realizar as nossas acções de formação de acordo com os mais altos padrões internacionais de conhecimento.

Os nossos formadores são os profissionais com vasto conhecimento e mérito, que através das suas próprias experiências criam programas **de formação direccionados para o uso prático** dos conhecimentos adquiridos.

Constantemente apoiamos e incentivamos a inovação e valorizamos as competências técnicas e pedagógicas do nosso corpo docente e damos uma atenção particular à satisfação das necessidades dos nossos clientes.

# 3.



Representamos uma abordagem altamente flexível para o cliente o que resulta numa resposta rápida face os eventuais problemas que poderão surgir na fase de execução de projeto.

Garantimos **acompanhamento** dos nossos consultores **em todas as fases do projeto**.

4.

5.

Aos nossos Clientes oferecemos duas modalidades de formação.

**Formações abertas ao público**, onde existe possibilidade de troca de experiências entre formandos de várias entidades e que se realizam de acordo com o programa pré-definido nas nossas instalações.

**Formações “à medida”** de necessidades do nosso cliente, de acordo com o programa adequado as suas expectativas e horário e local de formação ajustados a disponibilidade de formandos.

Sabemos que o investimento relacionado com a formação dos recursos humanos da organização é uma decisão estratégica, por isso acreditamos que a identificação de objectivos e conteúdos da formação à medida de necessidades dos clientes torna-se um processo obrigatório.

Pela esta razão cada formação precede realização de um **diagnóstico de necessidades de formação**, recomendando sempre a melhor alternativa para usufruir dos nossos serviços, otimizando o seu investimento

6.



# 7.

Os módulos de formações propostos são ajustáveis de acordo com as necessidades e expectativas dos nossos Clientes.

O **programa final de formação, carga horária e formador** para ministrar formação é sempre **consultado com o Cliente** e aprovado por mesmo antes de iniciar a formação.

As nossas **formações combinam a teoria com a prática** os formadores através de vários métodos de aprendizagem - convidam os participantes a partilhar os seus conhecimentos e as suas experiências e reflectir em conjunto sobre as questões levantadas.

É esta aproximação do grupo que consideramos ser particularmente enriquecedora não só para novos conhecimentos, mas na **integração dos participantes** em geral.

# 8.

Todos os nossos projetos de formação são objecto de uma **avaliação qualitativa**, que visa avaliar o grau de satisfação dos participantes, ações corretivas e propostas de melhoria contínua.

Os **relatórios de execução** de formação são entregues aos nossos clientes no final de cada projeto.

# 9.

Com base nos nossos cerca de 20 anos de experiência a lidar com problemas reais, de empresas e Líderes reais, estruturámos os nossos cursos de forma inovadora: vai encontrar a nossa oferta dividida por pequenas **unidades temáticas orientadas** a conjuntos bem delimitados de competências, para facilitar a alocação do investimento, a avaliação do retorno e, naturalmente, a aquisição do saber ao possibilitar uma grande atividade prática (saber-fazer).

# 10.





**PRISMA**  
INSTITUTO DE FORMAÇÃO

# DESENVOLVIMENTO PESSOAL



## Que competências preciso ?

### Para gerir pessoas (PGP)

PGP001	Pilares da gestão.....	10
PGP002	Fatores de excelência para a gestão.....	11
PGP003	A comunicação e o comunicador .....	12
PGP004	Comunicação e controlo de grupos .....	13
PGP005	Conflito – Causas e dinâmicas .....	14
PGP006	Conflito – Emoções e controlo .....	15
PGP007	Gestão eficaz do tempo.....	16
PGP008	Liderança .....	17
PGP009	Gestão do stress .....	18
PGP010	Motivação .....	19
PGP011	Introdução á PNL .....	20
PGP012	Mapas Mentais (Mind maps) .....	21
PGP013	Coaching .....	22
PGP014	Inteligência Emocional .....	23
PGP015	Relações Interpessoais .....	24
PGP016	Gestão de Mudança.....	25

### Para comunicar com eficácia (PCCE)

PCCE001	A importância da linguagem não verbal.....	26
PCCE002	Apresentações que falam por si.....	27
PCCE003	A arte de falar em público .....	28
PCCE004	Preparação e condução de reuniões .....	29
PCCE005	Gestão de pessoas e equipas.....	30
PCCE006	Marketing Pessoal –Marca EU.....	31
PCCE007	Powerpoint para desenvolver apresentações.....	32



## Para gerir clientes (PGC)

PGC001	Pilares da Venda .....	33
PGC002	Vender sem conflito .....	34
PGC003	Negociação .....	35
PGC004	Marketing estratégico na PME .....	36
PGC005	Resolução de problemas/Tomada de decisão.....	37
PGC006	CRM: o Marketing Relacional Novidade .....	38
PGC007	Atendimento de excelência.....	39
PGC008	Prospecção Comercial .....	40

# Pilares da Gestão

## PGP001

### Carga Horária

---

14 Horas

### Destinatários

---

Este curso destina-se a gestores, consultores, pessoas com responsabilidade de chefia, e de forma geral a qualquer pessoal que queira ou precise de liderar, motivar e gerir outras pessoas.

### Objetivos

---

- Compreender os modelos de comunicação que tem de ser tidos em conta, e os vão ajudar nos seus processos de liderança, motivação e gestão
- Adquirir mais flexibilidade e capacidade de adaptação
- Obter feedback e dar feedback de forma mais eficiente
- Conseguir mais facilmente sintonizar-se com pessoas e grupos
- Entender os aspectos conscientes e inconscientes da comunicação
- Obter informação concreta, específica e precisa
- Aumentar a sua capacidade de influência e persuasão
- Determinar objetivos pessoais e de grupo e os recursos para os alcançar de forma eficiente e efetiva

### Conteúdo Programático

---

Introdução

Gestão e Liderança

Os 4 Pilares da Gestão:

- Planear
- Organizar
- Liderar
- Controlar

# Fatores de excelência para a gestão

## PGP002

### Duração

---

14 Horas

### Destinatários

---

Este curso destina-se a todos os profissionais com responsabilidades de gestão e de liderança de equipas que necessitem de aprofundar conhecimentos e competências necessárias para a prática de uma gestão e liderança de Excelência, preferencialmente empresários, dirigentes e quadros superiores de empresas ou outras organizações, com ou sem formação académica em Gestão.

### Objetivos

---

- Comunicar, informar e motivar
- Assumir o papel de coach como fator de suporte ao desenvolvimento profissional da equipa
  - desenvolver capacidades de liderança e de motivação e da gestão das equipas, indispensáveis ao gestor

### Conteúdo Programático

---

Introdução

Gestão e Liderança

Os 4 Factores de excelência para a gestão:

- Apontar Direções
- Praticar Coaching
- Dar Feedback
- Construir Empenho

# A comunicação e o comunicador

**PGP003**

## Duração

---

14 Horas

## Destinatários

---

Este curso é dirigido a todos os profissionais ou não profissionais que no seu dia-a-dia necessitem comunicar com diferentes grupos, sejam eles de carácter formal ou informal, e que sintam necessidade de aperfeiçoar este tipo de comunicação.

## Objetivos

---

- Desenvolver técnicas de comunicação
- Desenvolver técnicas de persuasão na apresentação
- Controlar o stress da apresentação
- Saber vender uma ideia, apresentar um projeto a um cliente, a um grupo ou uma direção

## Conteúdo Programático

---

- A comunicação
- O comunicador
- Controlo do stress durante apresentações/ reuniões de trabalho
- Gestão de apresentações; temas tempos e audiências
- Regras para apresentações
- Apresentação de um tema livre - (dentro da área de competências)

# Comunicação e Controlo de Grupos

**PGP004**

## Duração

---

14 Horas

## Destinatários

---

Este curso destina-se a todos aqueles que por inerência das suas funções liderem equipas de ou grupos de trabalho, façam preleções, conduzam reuniões lidem com público em geral ou simplesmente tenham funções com interatividade social.

## Objetivos

---

- Desenvolver técnicas de comunicação com elementos destabilizadores
- Adaptar a comunicação aos diferentes perfis presentes num grupo
- Desenvolver técnicas de persuasão na apresentação
- Gerir um debate contraditório ou um conflito no grupo
- Controlar uma reunião e os seus elementos

## Conteúdo Programático

---

- Comunicar a grupos / públicos
- Controlo do stress durante apresentações/ reuniões de trabalho
- Características de grupos e de indivíduos
- Gerir conflito em reunião
- Apresentação de um tema livre - (dentro da área de competências)

## Conflitos – Causas e dinâmicas

PGP005

### Duração

---

14 Horas

### Destinatários

---

Este curso destina-se a todos aqueles que por inerência das suas funções profissionais ou pessoais queiram ser dotados de técnicas de gestão de conflitos e treino de assertividade.

### Objetivos

---

- Identificar causas de conflito na organização
- Introduzir os métodos e procedimentos necessários para gerir conflitos na organização
- Identificar os diferentes tipos de conflitos e os seus diferentes níveis

### Conteúdo Programático

---

- O conflito na empresa
- Causas dos Conflitos nas Empresas
- Dinâmica do Conflito nas Empresas
- Tipos e Níveis do Conflito e suas Consequências
- O comportamento humano e o conflito

## Conflito – Emoção e controlo

PGP006

### Duração

---

14 Horas

### Destinatários

---

Este curso destina-se a todos aqueles que por inerência das suas funções necessitem de adquirir estratégias e técnicas de resolução de conflitos.

### Objetivos

---

- Reconhecer estilos pessoais envolvidos
- Aplicar estratégias da gestão do conflito
- Argumentar adequadamente
- Comunicar e negociar com abordagem positiva.

### Conteúdo Programático

---

- Tipos e Níveis do Conflito e suas Consequências
- Qualidades humanas de um bom gestor de conflitos
- Escuta Ativa
- Empatia
- Mediação e resolução de conflitos
- Motivação para lidar com o conflito
- Técnicas de Resolução de Conflitos

## Gestão eficaz do Tempo

PGP007

### Duração

---

7 Horas

### Destinatários

---

Este curso destina-se a todos os que se inserem no mercado de trabalho e que tenham que gerir o tempo no âmbito profissional e pessoal.

### Objectivos

---

- Identificar tarefas mais e menos produtivas tanto no âmbito profissional como no pessoal
- Aprender a traçar metas importantes na vida profissional e estabelecer objectivos para as atingir
- Classificar a importância dos assuntos e a sua urgência.
- Planear e organizar actividades
- Rentabilizar os tempos mortos
- Aprender a vencer a inércia que nos controla
- Dominar a burocracia e a papelada
- Ganhar pro-actividade e produtividade profissional e pessoal

### Conteúdo Programático

---

- Prioridades e áreas de importância –Objectivos e metas
- Contabilização do tempo gasto em actividades produtivas e não produtivas
- Percepção da distribuição temporal pelas actividades
- Estrutura das actividades e planificação do tempo
- Compensação de tempos mortos
- Adiar a inércia, disciplinar planos de acção
- Controlo sobre elementos de interferência
- Delegação de tarefas como forma de ganhar tempo



# Liderança

**PGP008**

## Duração

---

14 Horas

## Destinatários

---

Este curso destina-se a todos os profissionais com responsabilidades de gestão e de liderança de equipas que necessitem de melhorar o seu desempenho.

## Objectivos

---

- Identificar as competências do líder – pontos fortes e aspetos a desenvolver.
- Praticar uma liderança de proximidade
- Identificar os estilos de liderança e saber adaptá-los aos diversos contextos profissionais
- Promover uma comunicação clara e objetiva, facilitadora da resolução de problemas e da coesão interna
- Assumir a responsabilidade pelo desenvolvimento profissional da sua equipa

## Conteúdo Programático

---

- O Conceito de Liderança
- Liderança e Chefia de Equipas
- Funções de um Líder
- Estilos de Liderança
- Eficácia da Liderança
- Motivação
- Gestão de Equipas

## Gestão do stress

PGP009

### Duração

---

7 Horas

### Destinatários

---

Este curso destina-se a todos os colaboradores de uma empresa que necessitem identificar os factores de stress na sua atividade profissional e para os que pretendam desenvolver comportamentos que permitam gerir e conviver com o stress na sua organização.

### Objectivos

---

- Desenvolver mecanismos de identificação de potenciais causas de stress no local de trabalho
- Identificar e avaliar o grau de vulnerabilidade ao stress
- Elaborar um plano individual de mudança para uma melhor gestão do stress
- Desenvolver mecanismos de resposta flexíveis e criativos face a situações difíceis

### Conteúdo Programático

---

- Conceito de stress e modelo explicativo
- Causas e factores de stress no trabalho
- Efeitos e sintomas do stress
- Avaliação individual do grau de stress
- Como gerir o stress
- Factores de risco
- Procrastinação
- Tomada de decisões
- Estilo de vida
- Mudanças de comportamento e atitude
- Medidas anti-stress nas organizações

## Motivação

**PGP0010**

### Duração

---

14 Horas

### Destinatários

---

Este curso destina-se a gestores, quadros superiores e a todos os profissionais que têm que motivar equipas e que necessitem reforçar as suas competências de gestão e motivação de equipas de trabalho.

### Objectivos

---

- Identificar diferentes teorias de motivação
- Criar formas de motivação e de envolvimento colectivo que melhor se adaptam aos elementos da equipa
- Dominar os mecanismos e as técnicas capazes de motivar as suas equipas
- Sensibilizar as chefias para os aspectos relacionados com as formas mais eficazes de comunicar e de se relacionar com a sua equipa
- Distinguir e caracterizar estilos comunicacionais

### Conteúdo Programático

---

- Principais teorias da motivação
- Inteligência emocional e criatividade
- A motivação e as diferentes formas de organização do trabalho
- A motivação e a liderança
- Grupos e liderança
- As equipas de trabalho
- Estruturação e desenvolvimento das equipas
- Coordenação e complementaridade das práticas de cada equipa
- Comunicação nas equipas de trabalho
- Estilos comunicacionais
- Comunicação como objecto de dinamização de uma equipa de trabalho

## Introdução à PNL

**PGP0011**

### Duração

---

14 Horas

### Destinatários

---

Este curso destina-se a todos aqueles que desejam investir em si e no seu desenvolvimento pessoal, aos profissionais que desejam adquirir e/ou aperfeiçoar os seus conhecimentos neste âmbito, melhorando o seu desempenho profissional.

### Objectivos

---

- Proporcionar aos participantes a aquisição de mais informação sobre a PNL – Programação Neurolinguística, uma técnica revolucionária
- Vivenciar, usufruindo das técnicas de PNL– Programação Neurolinguística
- Aprender e praticar como criar objectivos que deseja alcançar
- Conhecer para poder contornar os factores limitadores que nos impedem de alcançar o que queremos
- Aprender algumas técnicas que lhe irão proporcionar um maior equilíbrio emocional

### Conteúdo Programático

---

- O que é a PNL, sua origem e aplicações
- O funcionamento do cérebro: de que forma processa informações
- Níveis neurológicos da Mudança e seu alinhamento
- Rapport / Criação de empatia e Confiança
- Como acompanhar e conduzir uma conversa de forma harmoniosa
- Acuidade Sensorial e Excelência pessoal
- Sistemas de representação interna
- O poder da sua mente inconsciente
- Pistas oculares de acesso: a forma como o cérebro se organiza
- Linguagem e resultado
- Formular e alcançar objectivos de Sucesso
- Âncoras: transformação de estados e rápido acesso a recursos

## Mapas Mentais (Mind Maps)

**PGP0012**

### Duração

---

7 Horas

### Destinatários

---

Este curso destina-se a todos os profissionais que queiram aprofundar a sua forma de organização da informação e aprender a estruturar ideias, tendo em vista a melhoria do seu desempenho profissional.

### Objectivos

---

- Identificar e compreender facilmente num determinado problema, qual o tema central e a forma como os assuntos se interligam
- Ajudar a preparar apresentações e a resolver problemas de forma rápida e eficaz

### Conteúdo Programático

---

- Potenciar ideias
- Preparar projetos
- Aplicar mapas mentais em aulas e sessões de trabalho
- Aplicação prática.

## Coaching

**PGP0013**

### Duração

---

60 Horas

### Destinatários

Esta formação destina-se aos dirigentes, chefias intermédias e todos os que estejam interessados em desenvolver e aprofundar mais esta componente.

### Objectivos

---

Este curso tem como objectivo dotar os participantes de competências que lhe permitam utilizar um conjunto de técnicas e instrumentos de formação individual para que possam lidar eficazmente com as situações de trabalho do seu dia a dia profissional.

### Conteúdo Programático

---

- Conceito e características do coaching
- Postura e perfil de um coach eficaz
- Técnicas e ferramentas do coaching
- Liderança e Programação Neuro-Linguística
- Aplicação prática do coaching

# Inteligência Emocional

PGP0014

## Duração

---

30 Horas

## Destinatários

Esta formação destina-se aos quadros dirigentes, responsáveis de departamentos chefias intermédias, administradores de PME's e todos os que estejam interessados em desenvolver e aprofundar mais esta componente.

## Objectivos

---

O objectivo geral da formação é dotar os formandos de conhecimentos que lhes permitem melhorar a performance da empresa através de aumento de competências da inteligência emocional.

## Conteúdo Programático

---

- O conceito e as características da inteligência emocional
- Estilos de liderança emocional
- Lidar com emoções

## Relações Interpessoais

**PGP0015**

### Duração

---

30 Horas

### Destinatários

Esta formação destina-se a todos os profissionais interessados em reforçar e desenvolver competências interpessoais e comunicacionais que visam um melhor relacionamento interpessoal.

### Objectivos

---

O objectivo geral da formação é capacitar os formandos a lidar de forma positiva com as diferenças, divergências e conflitos para uma melhor gestão das relações profissionais e pessoais.

### Conteúdo Programático

---

- Conceito de relações interpessoais
- Os grupos nas organizações de trabalho
- A comunicação nas relações interpessoais
- Os conflitos nas relações interpessoais
- O papel da liderança nas relações interpessoais



## Gestão de Mudança

**PGP0016**

### Duração

---

30 Horas

### Destinatários

Esta formação destina-se a diretores, líderes, gerentes, supervisores, gestores e coordenadores de equipas.

### Objectivos

---

O objectivo geral da formação é dotar os formandos de conhecimentos que lhes permitem a lidar com mudanças e situações adversas para gerir energia positiva e contribuir para criar sinergia entre missão pessoal e organizacional aumentando a capacidade de conviver com outras pessoas e estimular a expansão e crescimento pessoal e profissional.

### Conteúdo Programático

---

- O conceito de mudança
- Fatores chave da gestão da mudança
- Processos de resistência à mudança
- O desafio de implantar a gestão da mudança

# A importância da linguagem não verbal

PCCE001

## Duração

---

7 Horas

## Destinatários

---

Este curso destina-se a todos aqueles que que desejam investir no seu desenvolvimento pessoal e no conhecimento do outro e que no âmbito da sua atividade pessoal ou profissional interajam com outras pessoas.

## Objetivos

---

- utilizar formas de comunicação não verbal
- transformar os sinais do outro em mensagens compreensíveis
- compreender os interlocutores mesmo quando estes não estão a falar, entendendo as suas reais intenções e opiniões
- medir a qualidade das suas interações, através da interpretação dos sinais dados por aqueles com quem comunica

## Conteúdo Programático

---

- Como causar uma impressão positiva no outro através da postura e linguagem não verbal
- Ler e interpretar os 8 segmentos do corpo, para melhor compreender o nosso interlocutor
- Como incentivar e dar um feedback mais eficaz
- Observação do outro: (Postura sentada e em pé, os eixos de rotação da cabeça, de que falam as mãos, ler e interpretar os quadrantes do olhar
- Tornar visíveis as emoções escondidas
- Como detetar a mentira

## Apresentações que falam por si

PCCE002

### Duração

---

14 Horas

### Destinatários

---

Este curso destina-se aos profissionais que desejam adquirir e/ou aperfeiçoar os seus conhecimentos neste âmbito, melhorando o seu desempenho profissional e a todas as pessoas que desejam aprender a conhecer as suas emoções, a saber expressá-las de forma adequada e a projetar assim uma atitude mais otimista perante a vida, melhorando, simultaneamente, o seu equilíbrio pessoal, profissional e social.

### Objetivos

---

- Adquirir e desenvolver métodos e técnicas que, juntamente com o estilo pessoal de comunicação, facilitem a preparação, construção e condução de apresentações em público que se revelem cativantes e mobilizadoras

### Conteúdo Programático

---

- O funcionamento da memória e a eficácia das apresentações
- Apresentações e Emoções
- Eyetracking
- Aplicação prática

# A arte de falar em público

PCCE003

## Duração

---

14 Horas

## Destinatários

---

Esta formação destina-se a todos os profissionais que pretendam aperfeiçoar as suas competências ao nível da comunicação e de apresentação.

## Objetivos

---

Com a presente formação pretende-se que cada formando desenvolva as competências nas áreas de expressividade, persuasão e apresentação, utilizando o espaço comunicacional, com segurança e firmeza, em prol da eficácia do impacto na transmissão das ideias.

## Conteúdo Programático

---

- Competência para falar em público
- A introdução, o desenvolvimento e o fecho da apresentação
- Como analisar e interpretar os “sinais” da audiência
- Lidar com questões e com situações hostis
- Comunicação Controlar a apreensão e o stress

# Preparação e Condução de reuniões

PCCE004

## Duração

---

14 Horas

## Destinatários

Esta formação destina-se a todos os gestores, chefias e quadros que no âmbito da sua actividade têm de preparar e dirigir reuniões.

## Objetivos

---

O objectivo geral da formação é dotar os formandos de conhecimentos que lhes permitem planear uma reunião de modo a evitar desperdícios de tempo e otimizar os resultados gerindo as situações difíceis.

## Conteúdo Programático

---

- Reunião – conceitos
- Tipos de reuniões
- Preparação da reunião
- Condução de reuniões – estilos
- Facilitar a participação - técnicas
- Gestão de conflitos na reunião

# Gestão de Pessoas e Equipas

**PCCE005**

## Duração

---

21 Horas

## Destinatários

Todos os gestores que tenham como funções a interação com equipas de trabalho ou colaboradores da empresa que necessitem de trabalhar em equipa.

## Objetivos

---

- Planear: Plano de ação, objetivos, coaching, reuniões gestão de tempo Organização
- Organizar :Trabalho administrativo, escritório, atribuição de tarefas, reuniões e prioridades em coaching
- Liderar e Motivar equipas através de coaching

## Conteúdo Programático

---

- Objetivos, Atividades e Coaching
- Inserção do Coaching nas organizações
- Atividades/práticas de Coaching
- Desenvolvimento Planeamento, Acompanhamento e Avaliação
- Coaching e Formação Individual
- A Eficácia da formação Individual e do Coaching
- A estrutura de Coaching
- Competências Técnicas no Processo de Coaching
- O Coaching e os Resultados das Equipas
- Definir Objetivos de Progresso
- Reforçar as Competências Individuais
- Como agir sobre as Motivações

## Marketing pessoal – marca EU

PCCE006

### Duração

---

14 Horas

### Destinatários

Destina-se a todos os profissionais que pretendam melhorar a sua imagem pessoal e profissional, sobretudo para os que tem de interagir com outra pessoas.

### Objetivos

---

- Reconhecer a importância da imagem pessoal no relacionamento interpessoal
- Identificar as potenciais áreas de intervenção ao nível da imagem pessoal

### Conteúdo Programático

---

- Os fundamentos do Marketing Pessoal
- Objectivos e potencialidades
- Os 7 P's do Marketing Pessoal
- Auto conhecimento, como base de uma marca pessoal genuína
- A Roda da Vida, gestão dos vários elementos da roda de forma a criar e manter equilíbrios
- Construção da marca EU

# Powerpoint para desenvolver apresentações

PCCE003

## Duração

---

14 Horas

## Destinatários

---

Esta formação Destina-se a todas os profissionais que queiram melhorar as suas competências na utilização do PowerPoint para conceber apresentações, para workshops e congressos.

## Objetivos

---

Com a presente formação pretende-se habilitar os participantes na concepção de diapositivos inteligentes, objectivos e eficazes.

## Conteúdo Programático

---

- Regras de elaboração de diapositivos
- Concepção de "Diapositivos que Falam Por Si"
- Aplicação prática



## Pilares da Venda

### PGP001

#### Duração

---

14 Horas

#### Destinatários

---

Todos os colaboradores que desenvolvam as suas competências em áreas comerciais, tanto no âmbito da venda clássica como na venda consultiva.

#### Objetivos

---

- Saber Planear, estruturar, conduzir e concluir um processo de vendas
- Utilizar técnicas que permitam uma maior eficácia e diferenciação
- Contornar objeções durante os processos de vendas
- Identificar os diversos estilos de clientes e como lidar com cada um

#### Conteúdo Programático

---

- Introdução
- 3 Princípios da Venda Eficaz
- 6 Técnicas da Venda Eficaz
- Abertura
- Objetivos SMART
- Apresentação: Oferecer Soluções
- Conclusão
- Obtenção do Compromisso de Compra
- Objeções à Venda

## Vender sem conflito

### PGC002

#### Carga Horária

---

14 Horas

#### Destinatários

---

Todos os colaboradores que desenvolvam as suas competências em áreas comerciais, tanto no âmbito da venda clássica como na venda consultiva.

#### Objetivos

---

Saber Planear, estruturar, conduzir e concluir um processo de vendas

Utilizar técnicas que permitam uma maior controlo no sentido de evitar confronto

Contornar objeções durante os processos de vendas

Identificar os diferentes tipos de conflitos e os diferentes níveis do mesmo

#### Conteúdo Programático

---

- Introdução
- Vendas, princípios e técnicas (abordagem geral)
- Tipos e Níveis do Conflito e suas Consequências
- Objeções à Venda
- O comportamento humano e o conflito

# Negociação

## PGC003

### Carga Horária

---

14 Horas

### Destinatários

---

Este curso destina-se a todos os profissionais que pretendam adquirir competências em técnicas de negociação, tais como, gestores de empresas, responsáveis comerciais e de vendas, técnicos comerciais com ou sem experiência, técnicos de atendimento.s colaboradores que desenvolvam as suas competências em áreas comerciais, tanto no âmbito da venda clássica como na venda consultiva.

### Objetivos

---

- Conduzir eficazmente negociações que levem ao sucesso.
- Aprender a identificar os diferentes estilos de negociadores
- Controlar negociadores difíceis e lidar com todos os estilos de negociadores
- Gerir situações de stress em negociações
- Aprender diferentes táticas usadas em negociação

### Conteúdo Programático

---

- Estilos e Métodos de Negociação
- Negociações Posicionais
- Táticas de resposta aos diferentes estilos de Negociação
- Técnicas de Comunicação verbal e não-verbal que presidem às Negociações
- Negociações Colaborativas
- Planeamento e Condução de Negociações
- Simulação de uma Negociação

# Marketing estratégico para PME

## PGC004

### Carga Horária

---

14 Horas

### Destinatários

---

Quadros gestores de PME e todos os colaboradores que, no seio da organização, pretendam assumir ou acumular conhecimentos e funções nas áreas de Marketing.

### Objetivos

---

Enquadrar o marketing como estratégico para a PME de hoje.

### Conteúdo Programático

---

Introdução ao Marketing de hoje.

Marketing Estratégico na PME

- O público alvo: sua definição e conhecimento.
- A Segmentação como conceito e necessidade.
- Analisar e diagnosticar o meio interno e o externo.
- Definição de objectivos a atingir.
- Delinear e controlar uma estratégia de Marketing.

O Marketing Mix

- A política de Produto/ Preço / Promoção / Distribuição
- Marketing na Web
- Gerir a presença da organização na Web.
- As redes sociais.

O Plano de Marketing

# Resolução de Problemas / Tomada de Decisão

## PGC005

### Carga Horária

---

14 Horas

### Destinatários

---

Dirigentes, técnicos superiores, e coordenadores técnicos, todos os colaboradores que no seu quotidiano tem de tomar decisões.

### Objetivos

---

- Desenvolver competências e sensibilização para a importância da tomada de decisão eficaz
- Preparar e organizar a tomada de decisões de forma eficaz
- Ter previsibilidade sobre as decisões com base no estilo pessoal
- Resolver problemas e decidir de forma estruturada
- Tomar decisão em grupo a favor ou em conflito

### Conteúdo Programático

---

- A evolução da decisão
- Conceito de Decisão
- Fases do processo decisório
- Fatores de influência num processo decisório
- Assertividade e decisão
- Decisão em ambiente de conflito
- Alavancar decisões
- Estilos de tomada de decisão
- Tomada de Decisão em Grupo

## CRM: o marketing relacional

### PGP006

#### Carga Horária

---

14 Horas

#### Destinatários

---

Este curso destina-se a quadros gestores de qualquer organização e a todos os colaboradores que, no seio da organização, pretendam assumir ou acumular conhecimentos e funções nas áreas de CRM (customer relationship management), Comercial ou Marketing.

#### Objetivos

---

- Enquadrar o CRM como uma estratégia de Marketing na organização e despertar para a sua necessidade evidente nos dias de hoje
- Definir e implementar estratégias de CRM junto de Clientes e Parceiros
- Gerir e Fidelizar os Clientes atuais e potenciais

#### Conteúdo Programático

---

- Introdução ao CRM: o Marketing Relacional
- O Marketing na criação de Valor
- CRM: o Marketing Relacional – Conceito e orientação prática
- O comportamento do consumidor
- Implementar uma estratégia CRM
- A relação com o Cliente; seu valor actual e potencial
- A segmentação: conceito e valor prático
- Orientação para CRM
- CRM Analítico e o CRM Operacional
- A Fidelização

## Atendimento de excelência

### PGP007

#### Carga Horária

---

14 Horas

#### Destinatários

---

Este curso destina-se todos os profissionais que no seu dia a dia desempenhem funções de atendimento presencial ou telefónico, como por exemplo, administrativas, recepcionistas, secretárias.

#### Objetivos

---

Proporcionar aos participantes um aperfeiçoamento no desempenho e na postura profissional que juntamente com o seu estilo pessoal de comunicação facilitem o atendimento presencial e telefónico e melhorem a imagem empresarial.

#### Conteúdo Programático

---

- O profissional de atendimento, principais competências
- O atendimento presencial e telefónico como Imagem da Empresa e da Qualidade
- A comunicação como processo para um atendimento de excelência
- Preparar o atendimento
- Especificidades do atendimento telefónico:
  - Preparar e receber chamadas telefónicas
  - Prestar informações corretamente
  - Feedback e rapport em atendimento telefónico
  - Regras de formulação de perguntas
  - Escuta ativa e ética ao telefone
  - Como lidar com reclamações e situações difíceis

# Prospecção Comercial

## PGP008

### Carga Horária

---

14 Horas

### Destinatários

---

Este curso destina-se aos quadros, dirigentes e coordenadores de equipas comerciais, chefias e técnicos das áreas comerciais e de marketing e/ou todos os profissionais que actuem na prospecção de vendas.

### Objetivos

---

Este curso pretende dotar os participantes de métodos, técnicas e instrumentos que aumentem a eficácia na prospecção e angariação de novos clientes.

### Conteúdo Programático

---

- Fundamentos estratégicos para incrementar as vendas
- A Prospecção de clientes
- Formas alternativas de prospecção
- Estimular os clientes a comprar
- A motivação da equipa de vendas
- Fidelização de clientes



# **INFORMAÇÕES ADICIONAIS E INSCRIÇÕES**



# TERMOS E CONDIÇÕES

**DATA:** Não deixe de nos indicar o curso e a data preferencial, tentaremos conciliar a disponibilidade de todos os interessados a fim de realizar o curso pretendido com a brevidade possível.

**LOCAL:** A determinar

## HORÁRIO:

Laboral - 9:30 – 13:00 / 14:00 – 18:30

Pós-laboral – 19:00 - 23:00

## CANCELAMENTO DO CURSO:

A realização de qualquer curso depende de um número mínimo de 8 participantes, sendo confirmado ou anulado até 3 dias antes da data do início do curso.

A **Prisma, Instituto de Formação** reserva-se o direito de anular ou adiar a realização de uma acção, caso o número de inscrições seja insuficiente. Nestes casos, procederemos ao reembolso total dos pagamentos efectuados.

## INSCRIÇÕES:

O número de inscrições é limitado a 12 participantes por curso, pelo que as mesmas serão aceites pela ordem da sua recepção.

As inscrições deverão ser enviadas por e-mail para

[instituto@prisma.pt](mailto:instituto@prisma.pt)

## A INSCRIÇÃO INCLUI:

- Participação no curso
- Documentação técnica
- Material necessário de suporte
- Coffee-break
- Certificado de participação e aproveitamento

## CANCELAMENTO DAS INSCRIÇÕES:

Em caso de impossibilidade de comparência, tenha em atenção ao seguinte:

- Até 5 dias úteis antes da realização do evento, não lhe serão cobrados quaisquer encargos
- Menos de 5 dias úteis de aviso dão o direito à Prisma a cobrar 80% do valor da acção/pacote, ficando 50% do valor em crédito para utilizar numa futura aquisição de serviços da Prisma – Instituto de Formação, pelo prazo de 1 ano.

## CONDIÇÕES DE PAGAMENTO:

A fatura será emitida no primeiro dia dos serviços contratados a que diz respeito, com o prazo de pagamento a 30 (trinta) dias.

Atrasos no pagamento dão direito à empresa titular da fatura a ser ressarcida de mora pelos meios legalmente aceitáveis, nomeadamente pela cobrança de juros de mora. Caso esta empresa deseje acionar esta compensação, compromete-se a informar antecipadamente, por escrito, a pessoa ou pessoas indicadas na Nota de Encomenda como "Contacto de Faturação".

O Instituto Formação Prisma reserva-se o direito de cancelar ou adiar qualquer dos serviços encomendados, mediante motivo de força maior, notificando todos os envolvidos com a antecedência possível. Inclui-se aqui a necessidade de um número mínimo de participantes numa ação de formação.

Nos casos supracitados, não haverá direito a qualquer indemnização do Instituto Formação Prisma aos envolvidos. Serão efetuados todos os esforços para sugerir formas de providenciar o serviço em causa.

## CONFIDENCIALIDADE:

Todos os dados fornecidos são para uso exclusivo da Prisma e não serão vendidos ou cedidos a terceiros, à exceção das entidades parceiras que certificam as ações de formação e apenas nos casos em que é necessário identificar a pessoa que se apresenta a exame de certificação. Pode consultá-los sempre que desejar bastando, para o efeito, o envio do pedido para [instituto@prisma.pt](mailto:instituto@prisma.pt) com a sua identificação.

# FICHA DE PRÉ-INSCRIÇÃO

Para que possamos tornar a sua inscrição efetiva solicitamos que nos indique os dados solicitados e envie este formulário para [instituto@prisma.pt](mailto:instituto@prisma.pt) ou para o nosso fax 210 492 599.

Aguarde, por favor, a indicação de que a sua inscrição foi recebida e a confirmação de realização do curso em que se inscreve. A Prisma – Instituto de Formação agradece a sua colaboração e preferência.

## Dados do participante

Nome:	
E-Mail:	
Empresa:	Função:
Nº BI/CC:	Data de Nascimento:
Telefone:	Fax:
Morada:	
Cod. Postal:	

## Dados Facturação

Entidade:	
Morada:	
Cod. Postal:	Nº Contribuinte:
Telefone:	Fax:
Pessoa de Contacto:	Função:
Responsável por inscrição:	
Data:	Assinatura:

## Dados do curso:

Código	Designação do Curso	Data	Valor *
Valor total da encomenda			

\* Valor ao qual acresce IVA à taxa legal em vigor.

Nota: Todos os dados fornecidos são considerados confidenciais e não serão facultados a entidades terceiras.

# PEDIDO DE PROPOSTA DE FORMAÇÃO À MEDIDA

Caso deseje solicitar um projecto de formação para a sua empresa, por favor preencha este formulário e envie-o para o e-mail: [insitituto@prisma.pt](mailto:insitituto@prisma.pt)

**Entidade**

---

NIF

---

Morada

---

Código  
Postal

Localidade

---

Contacto

E-mail

Telefone

---

website

---

**Pessoa de Contacto**

---

Função

---

E-mail

Telemóvel

---

Local preferencial  
para realização da  
formação

---

Datas Preferenciais  
para a realização da  
formação

---

Áreas de formação /  
Cursos Pretendidos

---

**Assinatura**

---

Nota: Todos os dados fornecidos são considerados confidenciais e não serão facultados a entidades terceiras.



**PRISMA**  
INSTITUTO DE FORMAÇÃO

## CONTACTE-NOS



**LEAP CENTER – Espaço  
Amoreiras – Centro Empresarial  
Rua D. João V. nº 24 1.03 – E.13  
1250-091 Lisboa**

**Tel.: 210 492 590  
Fax: 210 492 599**

**[instituto@prisma.pt](mailto:instituto@prisma.pt)**