



HEROS
CONSULTORIA & COACHING

***"Construindo soluções para
Negócios e Mentes"***



(48) 3433.9338 - (48) 9984.9738
heros@herosconsultoria.com.br
www.herosconsultoria.com.br



HERBERT LEVY
COACHING

**Vencendo
limites para
conquistar
sua meta**



(48) 3433.9338 - (48) 9984.9738
herbertlevy@herosconsultoria.com.br
www.herosconsultoria.com.br

Programa Facilitador da Mudança

1. Objetivo do Curso

Capacitar os Gestores e Colaboradores em conceitos de qualidade, satisfação do cliente e processos de mudança, a fim de que os mesmos estejam preparados e motivados para desenvolver suas funções com mais qualidade.

2. Forma de Realização do Treinamento

O programa prevê quatro Reunião Mensais de até 1:30 H, onde os assuntos serão abordados de forma conceitual e prática.



Programação

1ª Reunião – Introdução à Qualidade

- Conceitos sobre Qualidade
- Gestão da Qualidade
- Gestão de Processos
- Sistema da Qualidade
- Princípios da Qualidade



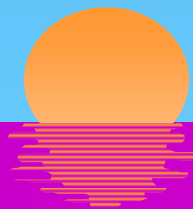
2ª Reunião – Satisfação do Cliente

- O grande objetivo de uma empresa
- Ouvir o Cliente
- Erros cometidos com os clientes
- Pré- Venda
- Pós- Venda
- Diferença entre Atender, Satisfazer e Encantar
- Como a empresa pode estar com todos voltados ao cliente?



3ª Reunião – Processo de Mudança

- As maiores mudanças que estão acontecendo
- Quem está apto a lidar com as mudanças
- Resistentes a Mudança
- Criatividade e Inovação
- Os comportamentos para se lidar com a mudança
- Motivação
- Matriz de Comportamento
- Valores essenciais
- Nova postura a ser adotada na empresa



4ª Reunião - RESILIÊNCIA-

Capacidade de Transformar ou de Suportar a Adversidade ?

- Conceitos de Resiliência e Resistência
- Auto Avaliação do Grau de Resiliência
- Assertividade e Resiliência
- Crenças Determinantes da Resiliência
- Mudar a si mesmo

