

## CATÁLOGO DE FORMAÇÕES

VENDAS E NEGOCIAÇÃO COMERCIAL				
	Curso	Objectivos gerais	Destinatários	Horas
	<b>Coloque os clientes na sua carteira</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumentar a Eficácia na Consecução de Objectivos Comerciais, através de Planeamento e Implementação de uma adequada Prospecção de Mercado.</li> <li>• Utilizar a Comunicação Interpessoal, Empatia e Assertividade como Instrumento Comercial de Negociação, Interação e Agendamento de Reuniões.</li> <li>• Aprender Técnicas Eficazes aplicáveis na Preparação e Execução da Prospecção Comercial.</li> </ul>	Directores Comerciais, Gestores Comerciais, Chefes de Vendas, Delegados Comerciais, Vendedores e Técnicos Comerciais.	12H
	<b>Técnicas de sucesso para alavancar as vendas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Potenciar as Vendas através da aplicação de Técnicas e Estratégias orientadas para uma Atitude Comercial Vencedora.</li> <li>• Conhecer "Regras de Ouro" para Fechos Difíceis.</li> <li>• Conhecer e Implementar Estratégias e Tácticas de Cross-Selling e Up-Selling.</li> <li>• Estabelecer Técnicas de Comunicação e Gestão Eficaz de Reuniões Comerciais.</li> <li>• Saber como lidar com Processos de Mudança, gerindo os Obstáculos e Resistências.</li> <li>• Conhecer as mais Recentes Tendências e a Nova Forma de Estar nos Negócios perante um Mundo Global.</li> </ul>	Gestores Comerciais, Chefes de Vendas, Delegados Comerciais, Vendedores e Técnicos Comerciais.	12h
341	<b>Clientes felizes, negócios saudáveis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar as variáveis da comunicação que influenciam os clientes numa atitude relacional positiva;</li> <li>• Conhecer e aplicar modelos de atuação que permitam um desempenho de excelência enquanto Comercial; -</li> <li>• Desenvolver competências que promovam desempenhos elevados nas vendas, tendo por base as necessidades e expectativas dos clientes.</li> </ul>	Profissionais que por inerência das suas funções necessitem adquirir ou aprofundar conhecimentos nesta área.	12h
341	<b>Óptico e cliente: um casamento duradouro</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compreender os factores de preferência do cliente.</li> <li>• Compreender e ultrapassar as barreiras nas relações.</li> <li>• Investir em relações empáticas.</li> <li>• Combinar a influência e o respeito pelo cliente.</li> </ul>	Todos os profissionais que contactam com clientes visando o seu atendimento e satisfação, e que têm como missão gerar e contribuir para uma imagem de excelência das empresas.	12h
341	<b>Reclamações? Transforme-as em vendas!</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compreender o impacto das reclamações na organização;</li> <li>• Compreender e interpretar as causas das reclamações;</li> <li>• Gerir as expectativas dos clientes;</li> <li>• Desenvolver os processos comunicacionais de resposta à reclamação;</li> <li>• Resolver eficazmente uma reclamação de forma a reter e fidelizar o cliente.</li> </ul>	<p>Todos os profissionais que contactam com clientes visando o seu atendimento e satisfação, e que têm como missão gerar e contribuir para uma imagem de excelência das empresas.</p> <p>Todos os profissionais que interagem direta e indiretamente com clientes insatisfeitos e que necessitam de melhorar as suas competências na gestão de reclamações</p>	12h

## GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO

	Curso	Objectivos gerais	Destinatários	Horas
345	<b>“É fazer as contas”</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>compreender os conceitos financeiros fundamentais;</li> <li>avaliar o impacto das decisões quotidianas sobre os resultados globais da Empresa;</li> <li>interpretar os resultados do controlo de gestão para implementar as ações corretivas necessárias e alcançar os objetivos fixados;</li> <li>medir a rentabilidade e os custos da própria unidade ou serviço;</li> <li>compreender e relacionar melhor os riscos em que a sua área e a empresa podem incorrer e fazê-la evoluir.</li> </ul>	Empresários; Gestores; Quadros empresariais; contabilistas; Profissionais que pretendam adquirir/reforçar as suas competências nesta área.	15h
345	<b>Qual a estratégia da sua empresa?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconhecer o Balanced Scorecard como uma ferramenta do controlo de gestão utilizando os indicadores que melhor caracterizam a organização e identificando os aspectos a ter em conta na definição da estratégia empresarial e dos procedimentos a adoptar</li> <li>Reconhecer a importância dos mecanismos de gestão para a concretização dos objectivos estratégicos e para a implementação bem sucedida de uma determinada estratégia empresarial;</li> <li>Estabelecer os objectivos estratégicos a concretizar;</li> <li>Definir a estratégia e tomar as medidas mais adequadas à sua implementação;</li> <li>Desenhar o mapa estratégico mais adequado à sua organização;</li> <li>Elaborar o Balanced Scorecard da sua própria organização.</li> </ul>	Dirigentes e quadros técnicos de empresas bem com a todos os interessados em adquirir e consolidar os conhecimentos teóricos e práticos no domínio da aplicação da metodologia BCS nas suas organizações..	15h
345	<b>Planificar, planificar, planificar!</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>elaborar a apresentação do seu negócio em todos os aspectos desde as atividades, mercado, financiamento, recursos, fluxo de caixa e lucro, com vista à obtenção de novas possibilidades de financiamento.</li> </ul>	Gestores, outros profissionais que, pela inerência das suas funções, necessitem de competências ao nível de gestão.	15H
345	<b>Contrato de trabalho sem dores de cabeça</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conhecer a estrutura do Contrato de Trabalho;</li> <li>Compreender as características da flexibilização da relação laboral, de formação profissional e do estatuto de trabalhador estudante;</li> <li>Conhecer o regime jurídico de tempo de Trabalho, Férias, Feriados e Faltas;</li> <li>- Conhecer a Retribuição e outras prestações patrimoniais assim como o Regime da parentalidade;</li> <li>Conhecer as formas de cessação de contrato de trabalho;</li> <li>Analisar os efeitos da ilicitude do despedimento e compensações e indemnizações motivadas pela cessação do contrato de trabalho.</li> </ul>	Empresários, gestores, administradores, diretores de recursos humanos, chefes de departamento de pessoal, colaboradores do departamento de recursos humanos designados pela entidade	08h

<b>MARKETING E PUBLICIDADE</b>				
	<b>Curso</b>	<b>Objectivos gerais</b>	<b>Destinatários</b>	<b>Horas</b>
	<b>Sabia que o Marketing também se planeia?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar um plano de Marketing que seja útil;</li> <li>• Incorporar o plano de Marketing no negócio;</li> <li>• Saber integrar o plano de marketing na gestão quer operacional quer estratégica.</li> </ul>	Profissionais com responsabilidades no desenvolvimento e implementação das estratégias de marketing, incluindo desde gestores de marketing, gestores de vendas, outros profissionais que pretendam desenvolver competência em marketing digital.	15H
	<b>Como lançar novos produtos e serviços?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perceber a importância do marketing</li> <li>• Entender como as políticas de marketing podem reforçar a competitividade das pequenas e médias empresas Gestores, outros profissionais que, pela inerência das suas funções, necessitem de competências ao nível de gestão.</li> <li>• Utilizar as principais ferramentas de marketing adaptadas à realidade de cada empresa</li> <li>• Conceber uma política de marketing a nível nacional e internacional e acompanhar a sua aplicação</li> </ul>	Gestores, outros profissionais que, pela inerência das suas funções, necessitem de competências ao nível da gestão e do marketing	15H
	<b>O seu ponto de venda: uma sala de estar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconhecer a importância das técnicas do merchandising para atrair o consumidor no ponto de venda;</li> <li>• Conceber e implementar espaços comerciais atractivos e eficazes que permitam destacar os produtos no ponto de venda;</li> <li>• Identificar e aplicar as técnicas mais adequadas para a dinamização e animação do ponto de venda;</li> </ul>	gestores e profissionais de marketing, trade-marketing, vendas, distribuição, comunicação, promotores, repositores, representantes e agentes comerciais, outros profissionais interessados em desenvolver competências nesta área do marketing .	12h
		•		

## MARKETING NAS REDES SOCIAIS

	Curso	Objectivos gerais	Destinatários	Horas
	<b>Faça like à sua empresa no Facebook</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conhecer em profundidade a plataforma Facebook, criar uma estratégia de conteúdos para as suas publicações na página;</li> <li>• Aprender técnicas para dinamizar a sua Comunidade de Fãs e criem e analisem a performance de uma campanha de Publicidade no Facebook.</li> </ul>	Quadros empresariais com responsabilidades nas áreas Gestão, Marketing, Comunicação, Web e outros profissionais interessados em utilizar o facebook no seu negócio.	8h
	<b>Ver melhor (os negócios) com o LinkedIn</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ativar os perfis pessoais na plataforma LinkedIn criando oportunidades de venda;</li> <li>• Identificar estratégias de atuação no LinkedIn para vendas;</li> <li>• Identificar Técnicas específicas para prospeção de clientes.</li> <li>• Criar presença corporativa forte na rede profissional.</li> <li>• Validar um plano de ação que oriente as tarefas e atividades no LinkedIn</li> </ul>	Quadros empresariais com responsabilidades nas áreas Gestão, Marketing, Comunicação, Web e outros profissionais interessados em utilizar o facebook no seu negócio.	8h
	<b>Marketing no mundo digital</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Criar conteúdos para o meio digital alinhados com as necessidades dos consumidores;</li> <li>• Utilizar os novos meios digitais disponíveis, com o recurso às mais modernas técnicas, para a venda de produtos, serviços e ideias;</li> <li>• Gerir a comunicação com o mercado aproveitando as potencialidades das redes sociais;</li> <li>• Criar uma campanha de marketing digital;</li> <li>• Avaliar o impacto de campanhas de marketing digital;</li> </ul>	Gestores e quadros empresariais com responsabilidades nas áreas de Direção, Gestão, Marketing, Comunicação, Web e outros profissionais interessados em utilizar o Marketing Digital no seu negócio.	8H
	<b>Publicidade online: promova a sua empresa nas redes sociais</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consolidar as noções apreendidas na formação inicial nomeadamente na criação de uma campanha de Publicidade e análise das estatísticas da página</li> <li>• Compreender a utilização da Rede Social Instagram (a Rede Social que mais cresceu em 2014) na perspectiva da Óptica</li> <li>• Como criar vídeos e divulga-los nas Redes Sociais e em particular no Canal Youtube da Óptica</li> </ul>	Quadros empresariais com responsabilidades nas áreas Gestão, Marketing, Comunicação, Web e outros profissionais interessados em utilizar o facebook e as redes sociais para promover o seu negócio.	8h

## GESTÃO DOS RECURSOS HUMANOS

	Curso	Objectivos gerais	Destinatários	Horas
	<b>Bem-vindos à nossa empresa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compreender e integrar o papel da Gestão de Recursos Humanos na criação de valor para seus negócios.</li> <li>Compreender a natureza e o impacto das competências-chave que deverão desenvolver para o exercício bem-sucedido da função do Gestor de Recursos Humano.</li> <li>Conhecer e compreender os objetivos e aspetos críticos de cada subsistema de Gestão de Recursos Humanos, assim como as suas relações de interdependência.</li> <li></li> </ul>	Técnicos de Recursos Humanos sem formação de base na área. Técnicos de Recursos humanos com necessidade de desenvolvimento de uma visão global sobre a função. Gestores que pretendam criar ou profissionalizar a Gestão de Recursos Humanos nas suas empresas.	18h
	<b>Avalie a sua equipa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definir avaliação de desempenho</li> <li>Reconhecer a importância da avaliação de desempenho a nível individual e organizacional</li> <li>Identificar os objectivos da avaliação de desempenho</li> <li>Conhecer os princípios da avaliação de desempenho</li> <li>Identificar os factores que afectam o desempenho de um indivíduo</li> <li>Identificar os alvos e os factores críticos da avaliação de desempenho</li> <li>Identificar as fontes e os métodos utilizados na avaliação de desempenho, bem como as vantagens e desvantagens</li> <li>Identificar a importância e as modalidades da entrevista de avaliação de desempenho</li> <li></li> </ul>	Gestores e técnicos de recursos humanos e a todos que pretendam conhecer e aprofundar os seus conhecimentos na área da avaliação de desempenho.	15h
	<b>Liderar equipas, resolver conflitos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promover o desenvolvimento de competências transversais na área da Mediação de Conflitos na Empresa, que permitam potenciar uma liderança forte e mobilizadora</li> </ul>	Empresários; Gestores; Profissionais que pretendam adquirir/reforçar as suas competências adquirir/reforçar competências nesta área temática.	12h
	<b>Gerir, motivar e liderar equipas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adquirir e melhorar as competências comportamentais, de modo a assegurar um melhor desempenho das funções de liderança e gestão de equipas;</li> <li>Adquirir técnicas básicas de liderança e gestão de equipas;</li> <li>Aplicar as técnicas de motivação e desenvolvimento de pessoas e de equipas.</li> </ul>	Gestores de equipa que pretendam desenvolver as suas competências de motivação e desenvolvimento das pessoas e das equipas.	15h
	<b>Equipa de vendas ao ataque</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicar eficazmente com a equipa;</li> <li>Gerir a equipa de vendas em função dos objetivos da empresa;</li> <li>Melhorar as competências em liderança e treinar a sincronização do líder com a sua equipa;</li> <li>Aplicar ferramentas de trabalho que facilitem a gestão dos objetivos de venda, a organização e o acompanhamento do trabalho dos vendedores no terreno</li> </ul>	Diretores e gestores de equipas comerciais.	15h

--	--	--	--	--

DESENVOLVIMENTO PESSOAL E PROFISSIONAL				
	Curso	Objectivos gerais	Destinatários	Horas
	<b>Equipa a tempo e horas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar o perfil individual de funcionamento profissional de modo a detetar os desperdiçadores de tempo;</li> <li>Reconhecer a importância da gestão do tempo e seus efeitos no aumento da produtividade individual e da equipa de trabalho; - Conhecer e utilizar técnicas facilitadoras do aumento da eficácia da organização pessoal, ultrapassando fatores condicionadores;</li> <li>Planificar a sua atividade em função dos objetivos, utilizando as técnicas adequadas.</li> </ul>	Profissionais que pretendem melhorar os seus resultados ao nível da gestão do tempo	7h
	<b>Seja inteligente, use as emoções</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Saber reconhecer os seus estados emocionais;</li> <li>Desenvolver a autorregulação e controlo das emoções de modo a que possam facilitar e não prejudicar a interação e a performance;</li> <li>Reconhecer as “emoções pirata” e manter o autodomínio nas situações de tensão e de conflito;</li> <li>Melhorar a autoconfiança, numa base equilibrada e adaptada;</li> <li>Melhorar as capacidades de adaptabilidade e resiliência face a situações inesperadas e/ou adversas</li> </ul>	todos os profissionais que querem desenvolver as suas competências emocionais e melhorar a sua eficácia, através de uma maior consciência pessoal e social.	12h
	<b>Comunicar para vender</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pretende-se com esta formação dotar os formandos da excelência na comunicação enquanto prestação de um serviço à população/comunidade. Para tal pretende-se que o participante adquira competências de forma a:</li> <li>Usar a comunicação como principal base da prestação do serviço de atendimento / interação;</li> <li>Identificar, da parte daqueles com quem se relacionam profissionalmente as principais dificuldades em se fazer entender, exprimir, dizer o que pretendem ou sentem;</li> <li>Validar os principais sinais que constituem barreira à comunicação e por conseguinte ao entendimento, ultrapassa-los e prestar assim um bom serviço;</li> <li>Interpretar quais e como se manifestam os sinais desconforto em todos os que se deixam sucumbir perante a dificuldade em se fazer entender/comunicar de forma eficaz e clara;</li> </ul>	todos os profissionais que querem desenvolver as suas competências ao nível da comunicação e melhorar a sua eficácia	7h
	<b>PNL - Programação Neuro-Linguística para as vendas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conhecer e aplicar as principais técnicas de programação neurolinguística</li> <li>Optimizar a definição real de metas e promover o seu alcance através da utilização de recursos pessoais</li> <li>Melhorar o processo de comunicação intra e interpessoal</li> <li>Promover o desenvolvimento integral do indivíduo</li> <li>Aplicar a PNL na vida pessoal e na actividade profissional</li> </ul>	Gestores e Quadros de Empresas, colaboradores que desejem aumentar o seu desempenho profissional	12h

## QUALIDADE, HIGIENE SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

	Curso	Objectivos gerais	Destinatários	Horas
	<b>Higiene, segurança e saúde no trabalho</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar as principais linhas de enquadramento da Segurança e Saúde no Trabalho preconizadas pela lei.</li> <li>• Caracterizar os diferentes riscos profissionais.</li> <li>• Implementar no quotidiano as principais medidas de prevenção e proteção adequadas a cada risco.</li> </ul>	Empresários; Gestores; Quadros empresariais; todos os profissionais pretendam compreender os principais conceitos e requisitos legais associados às questões da segurança e saúde no trabalho, bem como saber atuar na prevenção e proteção de acidentes de trabalho e doenças profissionais.	6h
	<b>Serviços de qualidade, empresa de excelência</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconhecer os conceitos da qualidade;</li> <li>• Identificar as normas base do sistema de gestão da Qualidade;</li> <li>• Identificar as etapas da certificação do sistema de gestão da Qualidade.</li> </ul>	Todos os quadros com um elevado nível de responsabilidade na sua Organização, nomeadamente ai nível da implementação de procedimentos de gestão da qualidade.	10h
	<b>Qualidade = Produtividade</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conhecer as Sete Ferramentas Básicas da Qualidade. Aprender as técnicas de análise, controlo e de melhoria, de forma a permitir o desenvolvimento contínuo da Qualidade e da produtividade organizacional.</li> </ul>	Todos os quadros com um elevado nível de responsabilidade na sua Organização, nomeadamente ai nível da implementação de procedimentos de gestão da qualidade.	10h

## INFORMÁTICA

	Curso	Objectivos gerais	Destinatários	Horas
	<b>Informática para totós</b>	<p>Formação para quem pretende ganhar os conhecimentos base de informática, composta por três módulos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Word</li> <li>• Excel</li> <li>• Windows</li> <li>• Internet</li> </ul>	<p>todos os interessados em iniciar a utilização do PC e adquirir conhecimentos base de utilização do Sistema Operativo Windows e Microsoft Word e a tirar partido da Internet (world wide web, email e facebook).</p>	50H
	<b>Word: os primeiros passos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pretende formar utilizadores do Word, habilitando-os a criar diversos tipos de documentos e alterar a apresentação de documentos já existentes.</li> </ul>	<p>Este curso destina-se a todos utilizadores que necessitem de produzir ou trabalhar com documentos Word: cartas, circulares, relatórios e outros.</p>	25H
	<b>Excel: fórmulas e tabelas sem complicar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pretende habilitar os formandos a criar e manipular documentos Excel, quer em termos de dados quer em termos de formatações, criar fórmulas e utilizar funções Excel, utilizar referências entre células e folhas, manipular folhas e conjuntos de células, linhas e colunas, criar e formatar gráficos, personalizar impressões e imprimir</li> </ul>	<p>Este curso destina-se a todos os que se querem iniciar na utilização do Excel e que pretendam saber utilizar com destreza as funcionalidades mais utilizadas na criação de qualquer documento através desta ferramenta.</p>	25H

## LÍNGUAS ESTRANGEIRAS

	Curso	Objectivos gerais	Destinatários	Horas
	<b>Do you speak English?</b>	<p>Aplicar vocabulário específico da língua Inglesa na comunicação verbal com clientes estrangeiros no processo de atendimento.</p>	<p>todos os profissionais que queiram desenvolver as suas competências ao nível da língua Inglesa</p>	50h
	<b>Vous parlez français?</b>	<p>Aplicar vocabulário específico da língua francesa na comunicação verbal com clientes estrangeiros no processo de atendimento.</p>	<p>todos os profissionais que queiram desenvolver as suas competências ao nível da língua francesa</p>	50h
	<b>Hablas español?</b>	<p>Aplicar vocabulário específico da língua Espanhola na comunicação verbal com clientes estrangeiros no processo de atendimento.</p>	<p>todos os profissionais que queiram desenvolver as suas competências ao nível da língua Espanhola</p>	50h



## TECNOLOGIAS DE DIAGNOSTICO E TERAPÊUTICA

	Curso	Objectivos gerais	Destinatários	Horas
	<b>Curso Técnico de Óptica Ocular</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aconselhar, montar, adaptar e reparar artigos destinados a compensar problemas visuais de acordo com a prescrição de técnicos superiores, como ainda, desenvolver atividades de natureza comercial.</li><li>• Preparar, montar e adaptar artigos óticos destinados a compensar problemas visuais.</li><li>• Reparar óculos e outras ajudas visuais.</li><li>• Assegurar o controlo das execuções oficiais de modo a garantir a qualidade da visão, a estabilidade e o conforto das ajudas visuais.</li><li>• Verificar todos os parâmetros definidos para cada trabalho.</li><li>• Verificar a montagem das lentes de modo a que os óculos fiquem em perfeitas condições de serem usados.</li><li>• Assegurar a manutenção preventiva dos equipamentos.</li><li>• Atender e analisar as necessidades dos clientes.</li><li>• Colaborar na organização e controlo dos processos relativos às áreas de pessoal e de contabilidade.</li><li>• Elaborar documentação e relatórios relativos à gestão de stocks de clientes e fornecedores.</li></ul>	todos os profissionais que queiram ser Técnicos de ópticaOcular	1150h

### CONDIÇÕES DE INSCRIÇÃO E PARTICIPAÇÃO

- A formalização da inscrição é efetuada através do envio de email
- Pagamento efetuado por cheque ou transferência bancária até três dias úteis antes da data de início do curso e envio de comprovativo para [formacao@ano.com.pt](mailto:formacao@ano.com.pt).
- A ANO reserva-se o direito de não iniciar a formação nas datas previstas, caso não exista um mínimo de 12 formandos;
- Atribuição de certificado