

CATÁLOGO DE FORMAÇÕES

VENDAS E NEGOCIAÇÃO COMERCIAL				
	Curso	Objectivos específicos	Destinatários	Horas
341	Coloque os clientes na sua carteira	<ul style="list-style-type: none"> • Aumentar a Eficácia na Consecução de Objectivos Comerciais, através de Planeamento e Implementação de uma adequada Prospecção de Mercado. • Utilizar a Comunicação Interpessoal, Empatia e Assertividade como Instrumento Comercial de Negociação, Interação e Agendamento de Reuniões. • Aprender Técnicas Eficazes aplicáveis na Preparação e Execução da Prospecção Comercial. • 	Directores Comerciais, Gestores Comerciais, Chefes de Vendas, Delegados Comerciais, Vendedores e Técnicos Comerciais.	12h
341	Satisfazer e fidelizar clientes Clientes felizes, negócios saudáveis	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar as variáveis da comunicação que influenciam os clientes numa atitude relacional positiva; • Conhecer e aplicar modelos de atuação que permitam um desempenho de excelência enquanto Comercial; - • Desenvolver competências que promovam desempenhos elevados nas vendas, tendo por base as necessidades e expectativas dos clientes. 	Profissionais que por inerência das suas funções necessitem adquirir ou aprofundar conhecimentos nesta área.	12h
341	Óptico e cliente: um casamento duradouro Estudo do Cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Compreender os factores de preferência do cliente. • Compreender e ultrapassar as barreiras nas relações. • Investir em relações empáticas. • Combinar a influência e o respeito pelo cliente. 	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	Reclamações? Transforme-as em vendas!	<ul style="list-style-type: none"> • Compreender o impacto das reclamações na organização; • Compreender e interpretar as causas das reclamações; • Gerir as expectativas dos clientes; • Desenvolver os processos comunicacionais de resposta à reclamação; • Resolver eficazmente uma reclamação de forma a reter e fidelizar o cliente. 	Todos os profissionais que interagem direta e indiretamente com clientes insatisfeitos e que necessitam de melhorar as suas competências na gestão de reclamações	12h
GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO				
	Curso	Objectivos específicos	Destinatários	Horas
345	Finanças para não financeiros “É fazer as contas”	<ul style="list-style-type: none"> • compreender os conceitos financeiros fundamentais; • avaliar o impacto das decisões quotidianas sobre os resultados globais da Empresa; • interpretar os resultados do controlo de gestão para implementar as ações corretivas necessárias e alcançar os objetivos fixados; • medir a rentabilidade e os custos da própria unidade ou serviço; • compreender e relacionar melhor os riscos em que a sua área e a empresa podem incorrer e 	Empresários; Gestores; Quadros empresariais; contabilistas; Profissionais que pretendam pretendam adquirir/reforçar as suas competências nesta área.	15h

		fazê-la evoluir.		
345	Balanced Scorecard Qual a estratégia da sua empresa?	<ul style="list-style-type: none"> 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 Reconhecer a importância dos mecanismos de gestão para a concretização dos objectivos estratégicos e para a implementação bem sucedida de uma determinada estratégia empresarial; Estabelecer os objectivos estratégicos a concretizar; Definir a estratégia e tomar as medidas mais adequadas à sua implementação; Desenhar o mapa estratégico mais adequado à sua organização; Elaborar o Balanced Scorecard da sua própria organização. 	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	Plano de Negócios Planificar, planificar, planificar!	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	Gestores, outros profissionais que, pela inerência das suas funções, necessitem de competências ao nível de gestão.	15H
345	Legislação Laboral Contrato de trabalho sem dores de cabeça	<ul style="list-style-type: none"> Conhecer a estrutura do Contrato de Trabalho; Compreender as características da flexibilização da relação laboral, de formação profissional e do estatuto de trabalhador estudante; Conhecer o regime jurídico de tempo de Trabalho, Férias, Feriados e Faltas; - Conhecer a Retribuição e outras prestações patrimoniais assim como o Regime da parentalidade; Conhecer as formas de cessação de contrato de trabalho; Analisar os efeitos da ilicitude do despedimento e compensações e indemnizações motivadas pela cessação do contrato de trabalho. 	Empresários, gestores, administradores, diretores de recursos humanos, chefes de departamento de pessoal, colaboradores do departamento de recursos humanos designados pela entidade	08h

MARKETING E PUBLICIDADE

	Curso	Objectivos específicos	Destinatários	Horas
	Sabia que o Marketing também se planeia?	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar um plano de Marketing que seja útil; Incorporar o plano de Marketing no negócio; Saber integrar o plano de marketing na gestão quer operacional quer estratégica. 	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
	Como lançar novos produtos e serviços?	<ul style="list-style-type: none"> Perceber a importância do marketing 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. 	Gestores, outros profissionais que, pela inerência das suas funções, necessitem de competências ao nível da gestão e do marketing	15H

		<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar as principais ferramentas de marketing adaptadas à realidade de cada empresa • Conceber uma política de marketing a nível nacional e internacional e acompanhar a sua aplicação 		
	Merchandising no Ponto de Venda O seu ponto de venda: uma sala de estar	<ul style="list-style-type: none"> • Reconhecer a importância das técnicas do merchandising para atrair o consumidor no ponto de venda; • Conceber e implementar espaços comerciais atractivos e eficazes que permitam destacar os produtos no ponto de venda; • Identificar e aplicar as técnicas mais adequadas para a dinamização e animação do ponto de venda; 	gestores e profissionais e 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 específicos	Destinatários	Horas
	Facebook Empresarial Faça like à sua empresa no Facebook	<ul style="list-style-type: none"> • Conhecer em profundidade a plataforma Facebook, criar uma estratégia de conteúdos para as suas publicações na página; • Aprender técnicas para dinamizar a sua Comunidade de Fãs e criem e analisem a performance de uma campanha de Publicidade no Facebook. 	Quadros empresariais com responsabilidades nas áreas Gestão, Marketing, Comunicação, Web e outros profissionais interessados em utilizar o facebook no seu negócio.	8h
	Ver melhor (os negócios) com o LinkedIn	<ul style="list-style-type: none"> • Ativar os perfis pessoais na plataforma LinkedIn criando oportunidades de venda; • Identificar estratégias de atuação no LinkedIn para vendas; • Identificar Técnicas específicas para prospeção de clientes. • Criar presença corporativa forte na rede profissional. 	Quadros empresariais com responsabilidades nas áreas Gestão, Marketing, Comunicação, Web e outros profissionais interessados em utilizar o facebook no seu negócio.	8h

		<ul style="list-style-type: none"> Validar um plano de ação que oriente as tarefas e atividades no LinkedIn 		
	Marketing no mundo digital	<ul style="list-style-type: none"> Criar conteúdos para o meio digital alinhados com as necessidades dos consumidores; Utilizar os novos meios digitais disponíveis, com o recurso às mais modernas técnicas, para a venda de produtos, serviços e ideias; Gerir a comunicação com o mercado aproveitando as potencialidades das redes sociais; Criar uma campanha de marketing digital; Avaliar o impacto de campanhas de marketing digital; 	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
	Publicidade online: promova a sua empresa nas redes sociais	<ul style="list-style-type: none"> Consolidar as noções apreendidas na formação inicial nomeadamente na criação de uma campanha de Publicidade e análise das estatísticas da página Compreender a utilização da Rede Social Instagram (a Rede Social que mais cresceu em 2014) na perspectiva da Óptica Como criar vídeos e divulga-los nas Redes Sociais e em particular no Canal Youtube da Óptica 	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

GESTÃO DOS RECURSOS HUMANOS				
	Curso	Objectivos específicos	Destinatários	Horas
	Gestão de Recursos Humanos Bem-vindos à nossa empresa	<ul style="list-style-type: none"> Compreender e integrar o papel da Gestão de Recursos Humanos na criação de valor para seus negócios. Compreender a natureza e o impacto das competências-chave que deverão desenvolver para o exercício bem-sucedido da função do Gestor de Recursos Humano. Conhecer e compreender os objetivos e aspetos críticos de cada subsistema de Gestão de Recursos Humanos, assim como as suas relações de interdependência. 	<p>Técnicos de Recursos Humanos sem formação de base na área.</p> <p>Técnicos de Recursos humanos com necessidade de desenvolvimento de uma visão global sobre a função.</p> <p>Gestores que pretendam criar ou profissionalizar a Gestão de Recursos Humanos nas suas empresas.</p>	18h
	Avaliação de Desempenho Avalie a sua equipa	<ul style="list-style-type: none"> Definir avaliação de desempenho Reconhecer a importância da avaliação de desempenho a nível individual e organizacional Identificar os objectivos da avaliação de desempenho Conhecer os princípios da avaliação de desempenho Identificar os factores que afectam o desempenho de um indivíduo Identificar os alvos e os factores críticos da avaliação de desempenho 	Gestores e técnicos de recursos humanos e a todos que pretendam conhecer e aprofundar os seus conhecimentos na área da avaliação de desempenho.	15h

		<ul style="list-style-type: none"> Identificar as fontes e os métodos utilizados na avaliação de desempenho, bem como as vantagens e desvantagens Identificar a importância e as modalidades da entrevista de avaliação de desempenho 		
	Gestão conflitos organizacionais	<ul style="list-style-type: none"> Promover o desenvolvimento de competências transversais na área da Mediação de Conflitos na Empresa, que permitam potenciar uma liderança forte e mobilizadora 	Empresários; Gestores; Profissionais que pretendam adquirir/reforçar as suas competências adquirir/reforçar competências nesta área temática.	12h
	Gerir, motivar e liderar equipas	<ul style="list-style-type: none"> Adquirir e melhorar as competências comportamentais, de modo a assegurar um melhor desempenho das funções de liderança e gestão de equipas; Adquirir técnicas básicas de liderança e gestão de equipas; Aplicar as técnicas de motivação e desenvolvimento de pessoas e de equipas. 	Gestores de equipa que pretendam desenvolver as suas competências de motivação e desenvolvimento das pessoas e das equipas.	15h
	Gestão da equipa de vendas	<ul style="list-style-type: none"> Comunicar eficazmente com a equipa; Gerir a equipa de vendas em função dos objetivos da empresa; Melhorar as competências em liderança e treinar a sincronização do líder com a sua equipa; Aplicar ferramentas de trabalho que facilitem a gestão dos objetivos de venda, a organização e o acompanhamento do trabalho dos vendedores no terreno 	Diretores e gestores de equipas comerciais.	15h

DESENVOLVIMENTO PESSOAL E PROFISSIONAL

	Curso	Objectivos específicos	Destinatários	Horas
	Gestão e organização do tempo	<ul style="list-style-type: none"> Determinar o perfil individual de funcionamento profissional de modo a detetar os desperdiçadores de tempo; 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; Planificar a sua atividade em função dos objetivos, utilizando as técnicas adequadas. 	Profissionais que pretendem melhorar os seus resultados ao nível da gestão do tempo	7h
	Inteligência emocional	<ul style="list-style-type: none"> Saber reconhecer os seus estados emocionais; Desenvolver a autorregulação e controlo das emoções de modo a que possam facilitar e não prejudicar a interação e a performance; Reconhecer as “emoções pirata” e manter o autodomínio nas situações de tensão e de conflito; Melhorar a autoconfiança, numa base equilibrada e adaptada; Melhorar as capacidades de adaptabilidade e resiliência face a situações inesperadas e/ou adversas 	todos os profissionais que querem desenvolver as suas competências emocionais e melhorar a sua eficácia, através de uma maior consciência pessoal e social.	12h
	Comunicação Não-Verbal Vender com Excelência	<ul style="list-style-type: none"> 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: 	todos os profissionais que querem desenvolver as suas competências ao nível da comunicação	7h

		<ul style="list-style-type: none"> • Usar a comunicação como principal base da prestação do serviço de atendimento / interação; • Identificar, da parte daqueles com quem se relacionam profissionalmente as principais dificuldades em se fazer entender, exprimir, dizer o que pretendem ou sentem; • Validar os principais sinais que constituem barreira à comunicação e por conseguinte ao entendimento, ultrapassa-los e prestar assim um bom serviço; • 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; 	e melhorar a sua eficácia	
	PNL - Programação Neuro-Linguística para as vendas	<ul style="list-style-type: none"> • Conhecer e aplicar as principais técnicas de programação neurolinguística • Optimizar a definição real de metas e promover o seu alcance através da utilização de recursos pessoais • Melhorar o processo de comunicação intra e interpessoal • Promover o desenvolvimento integral do indivíduo • Aplicar a PNL na vida pessoal e na actividade profissional 	Gestores e Quadros de Empresas, colaboradores que desejem aumentar o seu desempenho profissional	12h

QUALIDADE, HIGIENE SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO				
	Curso	Objectivos específicos	Destinatários	Horas
	Higiene, segurança e saúde no trabalho	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar as principais linhas de enquadramento da Segurança e Saúde no Trabalho preconizadas pela lei. • Caracterizar os diferentes riscos profissionais. • Implementar no quotidiano as principais medidas de prevenção e proteção adequadas a cada risco. 	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
	Serviços de qualidade, empresa de excelência	<ul style="list-style-type: none"> • Reconhecer os conceitos da qualidade; • Identificar as normas base do sistema de gestão da Qualidade; • Identificar as etapas da certificação do sistema de gestão da Qualidade. 	Todos os quadros com um elevado nível de responsabilidade na sua Organização, nomeadamente ai nível da implementação de procedimentos de gestão da qualidade.	10h
	Qualidade = Produtividade	<ul style="list-style-type: none"> • Conhecer as Sete Ferramentas Básicas da Qualidade. Aprender as técnicas de análise, controlo 	Todos os quadros com um elevado nível de	10h

		e de melhoria, de forma a permitir o desenvolvimento contínuo da Qualidade e da produtividade organizacional.	responsabilidade na sua Organização, nomeadamente ai nível da implementação de procedimentos de gestão da qualidade.	
--	--	---	--	--

INFORMÁTICA				
	Curso	Objectivos específicos	Destinatários	Horas
	Informática para totós	<p>Formação para quem pretende ganhar os conhecimentos base de informática, composta por três módulos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Word • Excel • Windows • Internet 	<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
	Word: os primeiros passos	<ul style="list-style-type: none"> • pretende formar utilizadores do Word, habilitando-os a criar diversos tipos de documentos e alterar a apresentação de documentos já existentes. 	<p>Este curso destina-se a todos utilizadores que necessitem de produzir ou trabalhar com documentos Word: cartas, circulares, relatórios e outros.</p>	25H
	Excel: fórmulas e tabelas sem complicar	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<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 específicos	Destinatários	Horas
	Do you speak English?	Aplicar vocabulário específico da língua Inglesa na comunicação verbal com clientes estrangeiros no processo de atendimento.	todos os profissionais que queiram desenvolver as suas competências ao nível da língua Inglesa	50h
	Vous parlez français?	Aplicar vocabulário específico da língua francesa na comunicação verbal com clientes estrangeiros no processo de atendimento.	todos os profissionais que queiram desenvolver as suas competências ao nível da língua francesa	50h
	Hablas español?	Aplicar vocabulário específico da língua Espanhola na comunicação verbal com clientes estrangeiros no processo de atendimento.	todos os profissionais que queiram desenvolver as suas competências ao nível da língua Espanhola	50h

TECNOLOGIAS DE DIAGNOSTICO E TERAPÊUTICA

	Curso	Objectivos específicos	Destinatários	Horas
	Curso Técnico de Óptica Ocular	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • Preparar, montar e adaptar artigos óticos destinados a compensar problemas visuais. • Reparar óculos e outras ajudas visuais. • Assegurar o controlo das execuções oficinais de modo a garantir a qualidade da visão, a estabilidade e o conforto das ajudas visuais. • Verificar todos os parâmetros definidos para cada trabalho. • Verificar a montagem das lentes de modo a que os óculos fiquem em perfeitas condições de serem usados. • Assegurar a manutenção preventiva dos equipamentos. • Atender e analisar as necessidades dos clientes. • Colaborar na organização e controlo dos processos relativos às áreas de pessoal e de contabilidade. • Elaborar documentação e relatórios relativos à gestão de stocks de clientes e fornecedores. 	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.
- 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