



PROGRAMA DE TREINAMENTO CONTÍNUO COMMIT

**Programa de Treinamento Contínuo
Baseado nos Dvds Commit para**

Associação Comercial e Empresarial de São João da Boa Vista

Introdução:

Um programa de treinamento bem estruturado, além de qualificar os funcionários, contribui para aumentar o faturamento e consolidar a empresa no mercado.

O desenvolvimento de uma empresa está ligado à qualificação de seus funcionários, em aumentar as habilidades intelectuais ou técnicas de sua equipe.

Ao investir em seus funcionários, a empresa torna-se um lugar atraente para se trabalhar e ainda consegue reter talentos.

Um dos fatores fundamentais para o sucesso em um programa de treinamento, é o comprometimento da diretoria. É necessário que a empresa como um todo tenha uma estratégia sólida para que as mudanças sejam profundas e duradouras, do contrário, a estrutura não se mantém.

Programação:

De acordo com os filmes adquiridos, segue abaixo a programação do treinamento organizado por áreas de interesse:

LIDERANÇA

O primeiro passo, é trabalhar a liderança, que funciona como uma mola propulsora à equipe, na busca de melhores resultados. Lembramos que é de fundamental importância que todos os líderes da empresa, assistam todos os filmes, além dos indicados na programação, para assim identificarem e adaptem os conteúdos dos filmes para a realidade de sua empresa.

1. A essência da liderança de resultados
2. As 7 chaves da liderança de genialidade empresarial
3. De um show
4. Liderança pelo exemplo
5. Os 10 atributos de um líder
6. Quem tem medo de 2007?

commit



*Commit Comunicação e Marketing Ltda
Rua da Consolação, 2.697 - São Paulo - SP
01416-900 - 11 | 3067-1400*



PROGRAMA DE TREINAMENTO CONTÍNUO COMMIT

ATENDIMENTO

Para todas as pessoas que atendem diretamente o cliente é fundamental um atendimento padrão tanto ao telefone como pessoalmente. Além de ser cortês, educado e interessado:

7. 10 exemplos de excelência no atendimento
8. As 7 chaves da fidelização de clientes
9. Atendimento é tudo! Sorrir não basta
10. SOS Atendimento

VENDAS

Aos vendedores, sugerimos filmes específicos na área de vendas:

11. 50 hábitos altamente eficazes do vendedor Pit Bull
12. Cadê o cliente que estava aqui?
13. Marketing pessoal
14. O vendedor Pit Bull

MARKETING

Indicamos os filmes específicos na área de marketing:

15. Como tornar a concorrência irrelevante
16. Marketing e vendas do século XXI
17. SOS Propaganda

MOTIVAÇÃO

Para todos os colaboradores, indicamos em primeiro lugar, a motivação para o trabalho:

18. Entusiasmo e paixão
19. Motivando para vencer – I
20. Ultrapasse seus limites!

ATITUDE

Após o trabalho com a motivação, o próximo passo é conscientizar a todos, da importância das atitudes esperadas para a mudança de comportamento:

21. Cuidado com a acomodação
22. Pense grande

COMPORTAMENTO

Em seguida, a mudança de comportamento:

23. Abaixo o mau humor
24. Deixe-se contaminar pelo vírus da excelência





PROGRAMA DE TREINAMENTO CONTÍNUO COMMIT

EMPREGABILIDADE

A empregabilidade depende do quanto se dedica ao desenvolvimento profissional. A seqüência abaixo, além de desenvolver o perfil profissional, estimula todos os funcionários a serem pessoas pró-ativas, prontas a colaborar e fazer parte da solução, não de problemas:

25. Só os muito bons sobreviverão

RELAÇÕES HUMANAS

O relacionamento entre os colaboradores:

- 26. Como lidar com pessoas excelentes mas sem espírito de equipe
- 27. Emoção é poder
- 28. Empresa unida jamais será vencida
- 29. Ética entre colegas de trabalho
- 30. Todo mundo é feliz, mas a empresa não vende

Antes de iniciar seu treinamento, leia atentamente as instruções à seguir.

commit



*Commit Comunicação e Marketing Ltda
Rua da Consolação, 2.697 - São Paulo - SP
01416-900 - 11 | 3067-1400*



Ambiência necessária

1 – Sala de treinamento:

- Sala de treinamento equipada com TV, aparelho de videocassete ou DVD;
- Flipchart;
- Pincéis de cores diferentes.

2 – Participantes:

- Podem ser pessoas que ocupem o mesmo posto de trabalho ou áreas e atividades diferenciadas. Isso vai depender do objetivo do treinamento.

3 – Tempo:

- Reserve no mínimo 50 minutos para apresentação do filme e discussão do assunto, pelo menos uma vez por semana.

4 – Recomendações ao Instrutor responsável:

- Partindo do princípio de que todo líder deve ser um treinador, a condução do treinamento pode ser exercida por um gerente, supervisor ou outro cargo de liderança, que queira desenvolver habilidades destinadas à condução de reuniões de treinamento. Caso exista uma pessoa designada a esta função, a tarefa caberá ao instrutor de treinamento em exercício. Também pode ser realizada por terceiros que possam ser contratados pela empresa mas, o ideal é que o treinamento seja conduzido por alguém da própria empresa.
- O instrutor deverá assistir previamente o filme, fazendo suas anotações pessoais, em função dos pontos a serem enfatizados, que possam gerar interesse ou dúvidas por parte do público que participará do treinamento.
- No dia anterior ao treinamento, ou horas antes, o instrutor deverá preparar o material a ser usado e arrumar a sala de treinamento de acordo com o número de participantes.
- Faça com que os participantes entendam que o filme é um instrumento motivador para que mudanças / ajustes de comportamento, individual e grupal, sejam percebidos, analisados e praticados.
- Mostre ao grupo que aprender sempre é a forma mais significativa para se chegar ao sucesso, razão pela qual os debates e os relatos estarão sempre presentes nas reuniões de treinamento.
- Oriente as apresentações, mantendo o foco nos temas que estejam sendo abordados e para que sejam bastante objetivas.





5 – Convidando os participantes:

- Informar a cada um, dia, hora e local onde será realizado o treinamento.
- Confirme as presenças e/ou faça as substituições, sempre que possível.

6 – Prévia antes da apresentação do filme :

- Com todos os participantes reunidos, antes da apresentação do filme, o instrutor propõe que todos respondam às perguntas sugeridas no roteiro de cada filme. (ver sugestão de questionamento)
- Controle o tempo, estimulando os participantes a cumprir a tarefa imediatamente.
- Cada participante anotar suas respostas, individualmente.
- Em seguida, cada participante deve apresentar suas respostas para o grupo, seguindo-se o debate até que haja um consenso sobre a melhor forma ou uma síntese que represente a opinião do grupo. O resultado deve ser escrito em folha de flipchart.
- Estimule a participação de todos e dê assistência aos tímidos para que dêem sua contribuição.
- Não emita opinião que possa causar algum tipo de inibição ou constrangimento entre os participantes.
- Acolha as respostas do grupo com naturalidade, incentivando a participação, antes de tudo!
- A duração estimada para o debate e apresentação das respostas deve ser entre 20 e 30 minutos para grupos com até 20 pessoas.

7 – Apresentação do filme:

- Exiba o filme até o final.
- Estimule a todos para que façam anotações, objetivando ampliar/ melhorar/ ajustar as respostas formuladas inicialmente.
- Durante a primeira apresentação do filme, deixe que os participantes assistam até o final. À partir da segunda apresentação, selecione trechos ou blocos e promova discussões sobre os temas apresentados. Outra opção é ir interrompendo o filme nos momentos em que julgar de maior importância para o grupo e que foram ressaltados na discussão. Volte um pouco o filme para repetir trechos essenciais.

8 – Conclusões:

- Concluída a exibição do filme, pergunte quais complementos devem ser acrescentados à resposta escrita no flipchart.



- Faça os acréscimos usando cor diferente da existente no cartaz.
- Verifique qual foi o entendimento obtido pelos participantes em relação ao assunto apresentado no filme, colhendo depoimentos individuais.
- Por fim, solicite que cada um redija uma frase, na qual deixem registrado o compromisso que assumem em relação ao assunto apresentado no filme. Peça para que cada um escreva em seqüência sua frase no flipchart.
- Encerre o treinamento fazendo uma rápida recomposição dos conteúdos abordados, usando para isso as anotações feitas em flipchart no início e após a apresentação do filme, informando de que forma este treinamento será considerado para a avaliação de desempenho dos participantes no dia-a-dia de trabalho.

O instrutor deverá afixar as folhas de flipchart, nas quais foram escritos os compromissos finais, em lugar que sejam vistas diariamente, pelos participantes do treinamento. Ou ainda pode listar os compromissos e enviar a todos os participantes por e-mail. *Este procedimento funciona como tática para manter vivos aqueles compromissos, por um tempo determinado, a ser avaliado pelo próprio instrutor.*

Sucesso em seu treinamento!

commit



Commit Comunicação e Marketing Ltda
Rua da Consolação, 2.697 - São Paulo - SP
01416-900 - 11 | 3067-1400