

Competências de Consultoria para Gestores

Objetivos Gerais

Realizar projetos de valor acrescentado em qualquer organização requer uma abordagem profissional. Este Curso tem como objetivo dotar os participantes dos conhecimentos e competências que lhes permitam entenderem os problemas em toda a cadeia de valor e consigam projetar a solução que melhor se adapta a cada situação concreta e aquela que trará mais valor acrescentado à empresa e a todas as partes envolvidas nessa solução.

Objetivos Específicos

No final deste Curso os participantes saberão:

- ✓ Conduzir reuniões produtivas e focadas na resolução de problemas e criação de
- ✓ Analisar os requisitos de negócios e estruturar soluções nas suas áreas de “expertise”
- ✓ Gerir equipas e apresentar resultados
- ✓ Desenvolver relações de maior proximidade profissional com os seus Clientes Internos
- ✓ Gerir Clientes exigentes clarificar expectativas

Destinatários

Este Curso destina-se a todos os Gestores das diversas áreas da empresa, tais como, RH's, TI's, Finanças, Logística, Marketing, Auditoria interna, etc., que tenham responsabilidades ao nível do apoio de outros profissionais ou funções e que pretendam desenvolver competências internas que lhes permitam ter uma abordagem de consultoria na identificação dos vários problemas e na conceção das melhores soluções.

Carga Horária

12 Horas

Conteúdos

1 – ENTENDER O PROCESSO DE CONSULTORIA

- ✓ A abordagem aos processos e tarefas em consultoria
- ✓ O processo de consultoria e o seu ciclo
- ✓ O papel do consultor interno e as questões críticas
- ✓ Perceber o “colega” como um “cliente”

2 – AS 1ªAS REUNIÕES COM O CLIENTE INTERNO

- ✓ A importância do sucesso nestas 1ªas reuniões
- ✓ As perguntas de “consultor”
- ✓ Gestão das expectativas e os critérios essenciais para o sucesso destas reuniões

3 – A RECOLHA EFICAZ DE INFORMAÇÃO

- ✓ Informação proveniente de reuniões
- ✓ Informação proveniente de outras fontes e cenários

4 – PERCEBER AS MOTIVAÇÕES DO CLIENTE

- ✓ Gestão das expectativas do cliente
- ✓ Detectar as preferências do Cliente
- ✓ Perceber as nossas preferências e qual o impacto nas dos clientes

5 – GESTÃO DA MUDANÇA ORGANIZACIONAL

- ✓ Compreender a dinâmica da gestão da mudança organizacional
- ✓ Avaliar a mudança organizacional nos seus vários cenários
- ✓ Identificar os fatores críticos de sucesso

O papel do consultor no processo de gestão da mudança

6 – APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS E RECOMENDAÇÕES

- ✓ Comunicar e informar os Clientes
- ✓ As tarefas chaves e os aspectos psicológicos envolvidos
- ✓ A apresentação ao Cliente – tem que ser credível e convincente
- ✓ Planeamento dos próximos passos

7 – A OBTENÇÃO DO COMPROMISSO DO CLIENTE

- ✓ A importância do compromisso
- ✓ A gestão da relação de proximidade
- ✓ Fecho do compromisso e saída do processo

8 – SERVIÇOS DE CONSULTORIA DE MARKETING INTERNO

- ✓ Desenvolvimento de uma estratégia de marketing interno
- ✓ Perceber a mensagem que queremos passar – O que estamos a vender?
- ✓ Identificar os Clientes Chave e quem tem poder de decisão
- ✓ Perceber quais as necessidades e de fato o que querem “comprar” os nossos Clientes
- ✓ Planeamento e organização da “entrega” dos serviços de consultor

9 – PLANO DE AÇÃO