

Acolhimento de Novos Colaboradores – Especial Chefias Diretas

Objetivos Gerais

Este Curso pretende sensibilizar os participantes para a importância que o acolhimento dos novos colaboradores pode ter no seu desenvolvimento individual e conseqüentemente também para a Organização. Este Curso pretende dotar os participantes dos conhecimentos e competências que lhes permitam fazer um acolhimento profissional e eficaz aos novos colaboradores.

Objetivos Específicos

No final deste Curso os participantes saberão:

- Qual o local adequado ao Acolhimento
- Que tipos e em que timings devem ser efectuados estes processos
- O que deve ser comunicado e transmitido desde início
- Criar Manuais de Acolhimento eficazes.

Destinatários

Este Curso destina-se a todos os profissionais com funções de chefia que queiram receber os novos colaboradores pelos quais ficam responsáveis, de forma profissional e eficaz.

Pré-requisitos

Os pré-requisitos necessários para frequentar este curso são:

- Ter acesso a um computador ou um tablet com ligação à Internet e um browser (programa para navegar na web), como o Chrome, Safari, Firefox ou Internet Explorer.
- Pode aceder ao curso a partir de qualquer computador (por exemplo, em casa e no escritório), tablet ou smartphone.

Carga Horária

18 Horas

Conteúdo Programático

Módulo 0 – Apresentação de Plataforma e Método de Utilização

Módulo I – O Local do Acolhimento

- A importância da funcionalidade
- A ergonomia e a atratividade do espaço
- A personalização do contacto

Módulo II – Tipos e Momentos do Acolhimento

- Acolhimento Telefónico
- Atendimento
- A Situação de Espera
- A Transferência da Comunicação
- A Recepção de Mensagens
- O Anúncio dos Ausentes
- O Acolhimento nas empresas de Recrutamento e Selecção
- O Acolhimento na nossa Organização (o 1º Contacto)
- O Acolhimento nos Recursos Humanos/Serviços de Pessoal
- O Acolhimento no Sector/Posto de Trabalho

Módulo III – As Intervenções em Cada Serviço Envolvido

- Preparação da Informação
- Preparação da Documentação
- Preparação do Contacto

Módulo IV – A Comunicação no Momento do Acolhimento

- As Linguagens verbal e não verbal utilizadas
- A Comunicação (escuta e informação ajustada)
- Preparar uma relação de confiança
- A reformulação das questões apresentadas
- As perguntas como estratégia
- A linguagem positiva

Módulo V – Os Manuais de Acolhimento

- Sua Organização
- Sua Apresentação

Metodologia

Este curso tem sempre presente o formador, que irá mesmo dar a formação presencial através da plataforma.

O Formando pode intervir juntamente com o formador ou com os restantes formandos tal como faz na sala de aula.

As apresentações e exercícios serão sempre disponibilizados pelo formador no final de cada sessão de formação.

No final do curso receberá um Certificado de Formação Profissional caso frequente pelo menos 90% das aulas, realize os trabalhos e os testes propostos, participe nas discussões online e tenha avaliação final positiva.

Esta formação é certificada e reconhecida.