

### **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 consequentemente 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.

#### **Carga Horária**

18 Horas

#### **Conteúdos**

##### **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