



Sindicato Profissional
de Seguros de Portugal

AGARRE ESTA OPORTUNIDADE VALORIZE O SEU FUTURO

Morada:

Rua Conde Redondo, 74 – 2º - 1150-109 Lisboa

Telefone: 21 310 36 30

Fax: 21 310 36 39

E-Mail Geral: lisboa@sisep.pt

Site: www.sisep.pt



UNIÃO EUROPEIA
Fundo Social Europeu



GOVERNO DA REPÚBLICA
PORTUGUESA



QUADRO
DE REFERÊNCIA
ESTRATÉGICO
NACIONAL
PORTUGAL.2007.2013



Sindicato Profissional
de Seguros de Portugal

COD. NO CNQ: 0355

OBJECTIVOS DO CURSO:

- ✓ Aplicar as Técnicas de Fidelização, com vista ao estabelecimento de uma relação de Parceria Continua
- ✓ Caracterizar e definir os objectivos da Fidelização
- ✓ Identificar os mecanismos que afectam a Relação com o Cliente e a sua Fidelização
- ✓ Identificar e Desenvolver Técnicas de Fidelização
- ✓ Elaborar Ficheiro e Controlo de Clientes
- ✓ Construir Instrumentos de Aferição da Satisfação do Cliente

Formação Modular Financiada

Horário: Pós Laboral

Duração: 25 Horas

**Pagamento do Subsídio de
Refeição e Transporte**

www.sisep.pt



UNIÃO EUROPEIA
Fundo Social Europeu



REPÚBLICA
PORTUGUESA



PROGRAMA OPERACIONAL POTENCIAL HUMANO



QUADRO
DE REFERÊNCIA
ESTRATÉGICO
NACIONAL
PORTUGAL 2007-2013

FIDELIZAÇÃO DE CLIENTES

Formadora: Mónica Ferreira
Licenciada em Gestão



FORMAÇÃO ACADÉMICA

- Licenciatura em Gestão de Empresas
- Curso de Especialização em Marketing - AIP
- Curso de Fiscalidade – CECO A
- Curso de Comunicação e Imagem na Empresa – CECO A
- Curso de Introdução à PNL – CDRH
- Curso de Igualdade de Oportunidades -IPFEL
- Aperfeiçoamento Pedagógico de Formadores - IEF P

EXPERIENCIA PROFISSIONAL E FORMATIVA

- Gestora numa Empresa da área de Construção e Venda de Imóveis
- Formadora em diversas áreas de Gestão no Programa FORDESQ : ALBIFOR
- Formadora na área de Formação Pedagógica Inicial de Formadores: CDRH
- Formadora em diversas áreas no Sistema de Aprendizagem: ALBIFOR e SISEP
- Formadora de Marketing: IEF P, ALBIFOR e ISAL (Madeira)
- Formadora em diversas áreas no âmbito formação intra-empresas
- Formadora em diversas áreas no programa CET : ISAL (Madeira)



O SISEP - Sindicato dos Profissionais de Seguros de Portugal, está a implementar um conjunto de acções de formação de curta duração, financiadas e a realizar no período compreendido entre Novembro de 2010 e Dezembro de 2011.



Esta formação têm por base as candidaturas à medida 2.3 - Formações Modulares Certificadas pelo Programa Operacional Potencial Humano – POPH.

São acções de formação desenvolvidos de acordo com o Catálogo Nacional de Qualificações, www.cnq.pt que promovem a formação contínua dos adultos, podendo, simultaneamente contribuir para o aumento da sua qualificação profissional e pessoal.



UNIÃO EUROPEIA
Fundo Social Europeu



REPÚBLICA
PORTUGUESA



QUADRO
DE REFERÊNCIA
ESTRATÉGICO
NACIONAL
PORTUGAL.2007.2013



AVALIAÇÃO E CERTIFICAÇÃO

O processo de avaliação das formações modulares compreende:

A avaliação formativa - que permite obter informação sobre o desenvolvimento das aprendizagens.

A avaliação sumativa - que serve de base à decisão de certificação do adulto.

FORMAS DE ORGANIZAÇÃO

A Formação é presencial, realizada em sala equipada para o efeito, com componente Teórica e Prática.

CONDIÇÕES OFERECIDAS

Ausência de encargos financeiros para a Empresa, Colaboradores ou Candidatos Individuais Oferta da Documentação necessária ao longo das acções Acompanhamento permanente

EQUIPAMENTO DIDÁCTICO

Cada formando receberá:

1 Pasta com material de apoio
1 Certificado de Participação, contabilizáveis para as 35 horas obrigatórias ao abrigo da Lei nº 99/2003 de 27 de Agosto de 2003 - Artigo 123.º Formação Profissional Artigo 125.º Formação Contínua.

METODOLOGIA DE FORMAÇÃO

O curso acontece num clima envolvente onde a teoria é experimentada através de dinâmicas, vivências interactivas, dando ao participante oportunidade de fazer mudanças e criar uma nova postura pessoal e profissional.