



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

CORTESIA, ETIQUETA E PROTOCOLO NO ATENDIMENTO



Formadora: Ana Paula Oliveira

COD. NO CNQ: 0346

OBJECTIVOS DO CURSO:

- Aplicar as regras de cortesia e etiqueta, favorecendo a imagem e o atendimento empresarial.
- Aplicar as regras do protocolo no atendimento.
- Requisitos de uma boa imagem pessoal e profissional
- **Tratamentos honoríficos (escritos e verbais)**

Formação Modular Financiada

Horário: Pós Laboral

Duração: 25 Horas

Pagamento do Subsídio de Refeição e

Transporte

www.sisep.pt

FORMAÇÃO ACADÉMICA

- Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos
 - Certificação Internacional em Master Practitioner pelas, Society of Neuro-Linguistic Programming, DVNLP Deutscher Verband Fur Neuro.Linguistisches Programmieren, Metaforum Brasil
 - Certificação Internacional em NLP Trainer, pelo Metaforum Internacional Berlim, World NLPC-World NLPC Council, International Association of NLP Institutes
- Formação e desenvolvimento pessoal em várias áreas da Liderança , comunicação e comportamento

EXPERIENCIA PROFISSIONAL E FORMATIVA

- Directora Geral da empresa de formação e consultoria CDRH-Consultores,Lda.
- Consultora de formação e RH em várias empresas Nacionais e Internacionais
- Trainer e Master Practitioner em Programção Neurolingística
- Formadora em diversas áreas de Gestão de Recursos Humanos, Comportamental, Liderança e Comunicação
- Formadora no curso de Formação Pedagógica de Formadores



UNIÃO EUROPEIA
Fundo Social Europeu



REPÚBLICA
PORTUGUESA



PROGRAMA OPERACIONAL POTENCIAL HUMANO



QUADRO
DE REFERÊNCIA
ESTRATÉGICO
NACIONAL
PORTUGAL 2007-2013



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





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.



LOCAL DE REALIZAÇÃO

Rua do Conde Redondo, Nº 74 – 2º Andar

1150-109 Lisboa

DATAS E HORÁRIOS

2010

INICIO : 05 de Abril

Fim : 28 de Abril

3ª e 5ª Das 18h30H às 21h30H

2011

INICIO : 04 de Abril

Fim : 18 de Abril

2ª - 4ª e 6ª Das 09h00H às 13h00H