



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](mailto:lisboa@sisep.pt)

Site: [www.sisep.pt](http://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 Contínua
- ✓ 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

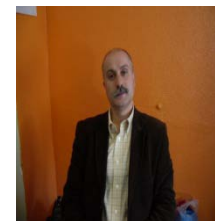
## FIDELIZAÇÃO DE CLIENTES

**Formador: José Fornelos**

Licenciado em Gestão de Recursos Humanos

### FORMAÇÃO ACADÉMICA

- Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos
- Curso de Formação Inicial de Formadores
- Curso de SAP R/3 – Academia HR



### EXPERIENCIA PROFISSIONAL E FORMATIVA

- Desempenho de Funções de Formador em Entidades privadas desde 1999
- Formação desenvolvida nos seguintes sistemas: Qualificação Inicial; Aprendizagem; Sócio – Profissional / Educação e Formação de Jovens; Educação e Formação de Adultos – EFA; Formação para Licenciados Desempregados – FORDESQ; Programa FORAL; Programa INOVJOVEM; Programa VALTÊJO; Programa Gestão.com – PME; Programa Move – PME; Ensino Especial; Programas Novas Oportunidades entre outros;
- Ministrou 9512 horas de Formação nas seguintes Entidades: SISEP (4415 HORAS), AR-FOR (1184 HORAS), A-PR (972 HORAS), AVALFORMA (850 HORAS), CAMARA DO COMÉRCIO E INDÚSTRIA LUSO-ALEMÃ (490 HORAS), ACAPO – Associação dos Cegos e Ambíopes de Portugal (437 HORAS), NERSANT (434 HORAS), SOFATI / INESP / CITYSCHOOL (352 HORAS), MPV Consultores (132 HORAS), Comunidade Hindu de Lisboa (52 HORAS), IPJ (18 HORAS), Escola de Joalheria de Lisboa (18 Horas), MARTOLIGEST (14 HORAS), CONPRO (7 HORAS)



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](http://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.