



Treinamento de Excelência em Serviços e Liderança Inspirado no Jeito Disney®

Florianópolis - SC, 04 e 05/05/2015 (12 horas)

1. OBJETIVO:

Este treinamento visa levar aos participantes os conhecimentos que permitam conquistar a satisfação e a fidelização do cliente, através da excelência em serviço e atendimento, baseado no modelo da **Disney®**. Também serão fornecidos aos participantes os fundamentos teóricos e práticos para a obtenção do máximo desempenho no exercício da liderança e no relacionamento interpessoal com suas equipes no contexto de um projeto de excelência empresarial.

2. PÚBLICO ALVO:

Líderes e colaboradores de empresas que atuem em processos de serviços e atendimento bem como em áreas e negócios onde a excelência em processos, pessoas e atendimento seja um desafio importante. Profissionais e líderes que tenham interesse em conhecer os fundamentos do modelo de gestão e de liderança da melhor empresa de serviços do mundo.

3. DATA E CARGA HORÁRIA: Dia 04/05, das 08h30 às 17h30 (1 hora de intervalo) e dia 05/05/2015, das 08h30 às 12h30, totalizando 12 horas de treinamento.

4. CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

INTRODUÇÃO À EXCELÊNCIA EM SERVIÇOS E LIDERANÇA ESTRATÉGIA E CULTURA

- Modelo de Negócio e Base Estratégica para a Excelência.
- A Visão e o Propósito do Líder.
- A Base Cultural para a Excelência Empresarial.

PROCESSOS E QUALIDADE

- Padrões de Qualidade.
- Os Sistemas de Entrega: do Atendimento, do Elenco, do Cenário, do Processo, da Integração.

ATENDIMENTO E RELACIONAMENTO

- Necessidades, Desejos e Expectativas: Entendendo o Cliente.
- Diretrizes para o Atendimento de Excelência.

PESSOAS E LIDERANÇA

- h) O Papel da Liderança na Excelência em Serviços.
- i) As 10 Lições de Liderança da Disney®.
- j) O Líder e o Engajamento das Pessoas.
- k) Reconhecimento e Recompensa: Combustível da Excelência.

5. INSTRUTORES:

Alexandre Espíndola: Administrador de Empresas pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), com MBA em Gestão Empresarial pela Fundação Getúlio Vargas (FGV). Possui Cursos Oficiais do Disney Institute: Disney's Approach to Quality Service, Disney's Approach to Selection, Training & Engagement, Disney Backstage Magic e Disney's Keys to the Kingdom Tour. Atualmente é Diretor Executivo da Encantador de Clientes Palestras e Treinamentos de Desenvolvimento Empresarial,, Palestrante do Instituto FOCO, Diretor Administrativo e Financeiro da Procuradoria PMF e Professor de Pós-Graduação da Fundação Getúlio Vargas e de Graduação e Pós da SOCIESC, atua nas áreas de Marketing, Estratégia Empresarial, Empreendedorismo e Liderança. Possui experiência de 21 anos em Gestão Empresarial, atuou como executivo de empresas dos ramos de serviços, varejo e esporte. Atuou como Presidente de Entidades sem fins Lucrativos por 6 anos, Presidente de Órgão Deliberativo de Entidade Esportiva por 4 anos, Membro de Conselho Fiscal de Entidade Esportiva, Associativa e Social por 6 anos, Membro do Conselho Superior da Associação Comercial de Florianópolis por 2 anos. Visita anualmente os Parques e Resorts da Disney.

Cláudio Vicente: Administrador, MBA pela Fundação Getúlio Vargas, Mestre em Engenharia de Produção. Possui experiência de 15 anos em Gestão Empresarial, atuou como executivo de empresas, coordenou os cursos de graduação em Administração (Certificado pela FGV) e Ciências Contábeis da SOCIESC. Atualmente é professor de Pós-graduação da FGV e de Graduação e Pós da SOCIESC, onde coordena a Pós em Liderança Estratégica. É Coordenador de Pós Graduação da SOCIESC/FGV – Unidade São José (SC) e Diretor Executivo do Instituto FOCO, atuando na formação de líderes. Atua como membro do Conselho Municipal de Inovação de Florianópolis, integrando a Direção Executiva, Secretário da Câmara de Gestão Pública do CRA/SC e membro do Conselho Fiscal da ABRH Florianópolis. Possui formação Personal & Professional Coach, Executive Coach e Analista Alpha Coaching pela Sociedade Brasileira de Coaching, atuando na realização de coaching executivo para médias e grandes empresas.

6. OUTRAS INFORMAÇÕES:

Investimento: R\$ 650,00, com desconto de 20% (R\$ 520,00) para administradores e tecnólogos registrados no CRA/SC. Incluso material didático, coffee-break e certificado. Consulte política de descontos para grupos.

Local: Auditório do CRA/SC – Av. Prefeito Osmar Cunha, 260 - 8º andar - Ed. Royal Business Center - Centro – Florianópolis (SC)

No. de Vagas: 30

Mais informações:

contato@institutofoco.com.br

Tel.: (48) 3204-4780 / 9117-1319

“Se você pode sonhar, você pode fazer.” (Walter Elias Disney)