

**Seminário 100% prático** Luanda, 23, 24 e 25 de Maio de 2016 - Hotel\*\*\*\*

**Como combinar técnicas e ferramentas para**

# COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL

desconto  
Inscrivendo-se  
até dia 13 de  
Maio

*Atendimento Telefónico - Atendimento Presencial  
Comunicação Escrita*

**24 Horas de Formação Prática, Intensiva, Interactiva e Inovadora para :**

- Agilizar e tornar **mais eficaz a comunicação telefónica**
- Conhecer e corrigir as **incorrecções na comunicação telefónica**
- **Redigir e estruturar uma acta de reunião**
- Dominar as especificidades da **comunicação via correio electrónico**
- Saber quais as **partes** de uma **carta comercial**
- Organizar **textos com coerência interna**
- Optar pelas melhores **estratégias e atitudes na comunicação face a face**
- Saber que **atitude** adoptar perante **objeções e reclamações**
- Reconhecer a **linguagem corporal**

✓ **100% Prático**

✓ **Inclui:**

Simulações

Autoscopias

Trabalho em grupo

Trabalho individual

**Inscriva-se Já em**

[www.sapientzia.com](http://www.sapientzia.com)

[contacto@sapientzia.com](mailto:contacto@sapientzia.com)

**Telf.: 921018466**

Disponível em formato intra-empresa

Estimado/a Profissional,

A **comunicação** de uma organização e dos seus Colaboradores é, sem dúvida, um ponto essencial na **relação com** os seus **Cientes** tanto internos como externos.

Aspectos como a **cortesia**, a **rapidez** e a **qualidade da informação** são aspectos valorizados por chefias, colegas, fornecedores e Clientes. Transmitir as mensagens de forma clara, concisa, directa e positiva são mais-valias para qualquer profissional, além do **impacto positivo e directo** gerado **nos resultados da organização**.

Por este motivo, é fundamental dotar de competências comunicacionais todos os Colaboradores da organização, colocando à sua disposição **conhecimentos, técnicas, truques e ferramentas** que permitam otimizar as relações com chefias, colegas, fornecedores e Clientes.

S-Training tem o prazer de lhe apresentar um **Seminário** que tem como objectivo aumentar as competências a nível de comunicação de todos os profissionais, através da **identificação e aplicação das ferramentas** necessárias para uma mais correcta e eficiente:

## COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL

Luanda, de 23 a 25 de Maio de 2016

Propomos-lhe 3 dias de formação Interactiva onde abordar de forma diferente e efectiva as várias vertentes da **comunicação escrita, presencial e telefónica**.

Esperamos que o Seminário vá ao encontro das suas necessidades e estamos à espera de o/a receber no dia 23 de Maio. Até lá, queira receber as nossas melhores saudações,

A Direcção

**P.S. - Qualidade Garantida! Inscreva-se já!**

## COMUNICAÇÃO TELEFÓNICA

---

- A importância da comunicação telefónica para a imagem da organização
- A importância de um atendimento personalizado
- Etapas do atendimento telefónico
- Formas efectivas de melhorar a comunicação telefónica:
  - Tipologia, expectativas e necessidades dos Interlocutores
  - Condutas a adoptar com os vários tipos de interlocutores
  - Barreiras na comunicação telefónica
  - Incorreções na comunicação telefónica
  - Facilitar as informações requeridas e obtê-las de quem as possa prestar
  - Ferramentas para agilizar e tornar mais eficaz a comunicação telefónica

## COMUNICAÇÃO ESCRITA EMPRESARIAL

---

- A importância da comunicação escrita para a imagem da organização
- Organização do texto e coerência interna
- Como utilizar os sinais de pontuação para dar à escrita a entoação e sentido correctos
- A carta comercial e as suas partes:
  - Timbre
  - Datas
  - Referências
  - Saudações iniciais
  - Corpo da carta

- o Modelos formais e informais
- o Elaboração de Actas:
  - Como redigir e estruturar uma acta de reunião respeitando as normas que regem a sua elaboração
  - Tipo de actas
  - As diferentes partes de uma acta
  - Qual a linguagem e estilo adequados
  - Comunicação escrita de cortesia

## COMUNICAÇÃO FACE A FACE

---

- Estratégias e atitudes na comunicação face a face e a sua importância para a imagem da empresa
- Erros clássicos na comunicação face a face
- Princípios gerais para melhorar a qualidade e eficácia da comunicação
- O acolhimento e a importância da primeira impressão
- Requisitos para uma boa imagem
- Apresentações e cumprimentos
- Atitude a adoptar perante objeções e reclamações

## CASOS PRÁTICOS E SIMULAÇÕES

---

- Todas as exposições teóricas serão acompanhadas por exercícios práticos para que os participantes possam aplicar de imediato os conteúdos transmitidos e serem capazes de organizar diferentes tipos de actos e cerimónias.

## Horário

---

- Os Assistentes são recebidos no 1º dia às 8h30
- Seminário tem início às 9h, terminando às 17h30.
- Almoço servido das 13h00 às 14h00.
- Coffee breaks servidos às 11h00 e às 16:30

Especialmente desenvolvido para as áreas:

---

- Administrativa /Atenção ao Cliente
- Comerciais
- Recepção e Acolhimento
- Relações Públicas /Organização de Eventos
- E todos os profissionais que desejem aprofundar os seus conhecimentos nesta matéria

## As bases da Formação S-Training

Os Seminários de S-Training brindam-lhe uma oportunidade única para o desenvolvimento das competências necessárias para a rentabilização máxima do seu trabalho diário. Por esse motivo baseamo-nos nos seguintes princípios:

### **Temas Pertinentes e de Aplicação Prática e Imediata**

Todos os conteúdos desenvolvidos por S-Training têm como base uma completa investigação das necessidades reais e quotidianas das organizações e pretendem fornecer-lhe as ferramentas necessárias para tornar mais produtivo e eficiente o seu trabalho diário. Todos os conhecimentos adquiridos podem ser de imediato postos em prática porque se passa do plano conceptual ao plano prático e operacional através dos exercícios, análises de caso, simulações.

### **Participação e Interactividade**

É imprescindível que todos os assistentes participem de forma activa e positiva, criando a base da interactividade.

### **Networking**

É importante conhecer profissionais com as mesmas necessidades e com experiências diferentes. Os Seminários S-Training são uma excelente oportunidade.

### **Recursos Pedagógicos de alto Impacto**

As sessões de S-Training minimizam o método expositivo de conhecimento em detrimento do método vivencial, da aprendizagem através da experiência própria e partilhada. Por esse motivo muitas das sessões se baseiam em autoscopias, role-plays, simulações, análise de casos reais e trabalhos de grupo.

### **Continuidade**

Acreditamos que a Formação não pode ser uma coisa isolada e por isso propomos e Elaboração de Planos de Acção Individuais, onde se traçam e definem atitudes e compromissos a assumir.

### **Formadores de Referência**

Entendemos que a melhor formação só pode ser ministrada pelos melhores Formadores em cada área e por esse motivo seleccionamos os melhores Especialistas seguindo rigorosos critérios de Qualidade. Todos os Colaboradores de S-Training têm sólidos conhecimentos sobre os temas a tratar e uma experiência mínima de 15 anos que lhes permite abordar com exactidão qualquer tema relacionado com a Comunicação Empresarial

## Reserve a sua Participação

[www.sapientzia.com](http://www.sapientzia.com)

[contacto@sapientzia.com](mailto:contacto@sapientzia.com)

921018466

## Inscrição

**Preço**

Até 13 de Maio

**339.900 AKZ**

Depois de 13 de Maio

**359.900 AKZ**

O valor da inscrição inclui a documentação almoços e os coffee breaks indicados no programa.



## Data e lugar de celebração

**Luanda, 23, 24 e 25 de Maio de 2016**

Hotel \*\*\*\*

## Facturação

Rua Ferraz Bomboco, 984 (Maianga) Luanda

S-Training oferece descontos especiais a empresas que inscrevam 3 ou mais pessoas no mesmo evento.

Para mais informação contactar 921018466

## Certificado de Assistência

Será entregue no último dia do Seminário um certificado de assistência a todos os Participantes que o solicitem.

## Cancelamento de Inscrições

O cancelamento de uma inscrição deve ser comunicado por escrito até 5 dias úteis antes do início do evento e ser-lhe-á restituído o valor da inscrição excepto 20%, referente a gastos administrativos. Depois deste período não será possível a devolução do valor pago. No entanto, S- Training admite uma substituição à presença da pessoa inscrita. Qualquer substituição deve ser notificada por escrito até 48 horas antes do início do Seminário.

A entrada no Seminário só é garantida se o pagamento da inscrição for efectuado antes da data de início do evento.