

PORTFÓLIO 2024

TREINAMENTOS, CURSOS E PALESTRAS





PROFISSIONAIS RESPONSÁVEIS:

Beatriz Acampora e Silva de Oliveira

Doutora em Saúde Pública

Mestre em Cognição e Linguagem

MBA Executivo em Coaching

MBA Executivo em Gestão de Pessoas e Recursos Humanos

Pós-Graduada em Arteterapia em Educação e Saúde

Pós-Graduada em Psicologia Existencial Humanista

Pós-Graduada em Hipnose Clínica, Organizacional e Hospitalar

Pós-graduada em Comunicação, Cultura e Linguagem

Graduada em Psicologia (CRP 05/32030)

Graduada em Comunicação Social – Jornalismo

Autora de diversos livros pelas editoras: WAK, Amazon, Chiado

João Batista de Oliveira Filho

Doutor em Saúde Pública

Mestre em Cognição e Linguagem

MBA em Coaching Empresarial

Pós-Graduado em Psicologia Existencial Humanista

Pós-Graduado em Hipnose Clínica, Organizacional e Hospitalar

Pós-graduado em Comunicação, Cultura e Linguagem

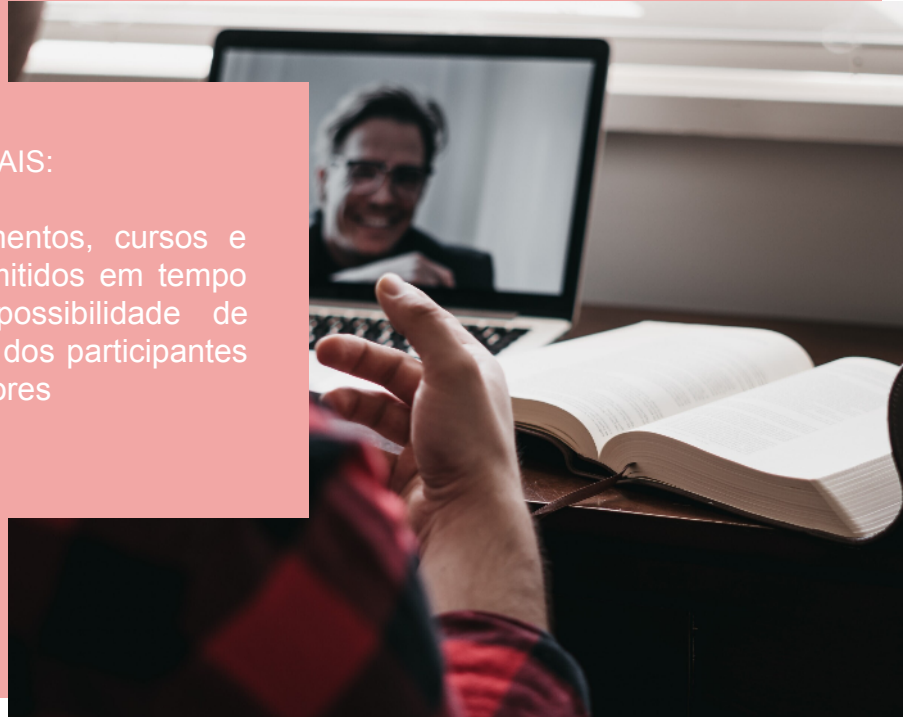
Graduado em Psicologia (CRP 05/32031)

Graduado em Comunicação Social – Publicidade

Autor de diversos livros pelas editoras: WAK, Amazon, Chiado

TELEPRESENCIAIS:

São os treinamentos, cursos e palestras transmitidos em tempo real com a possibilidade de interação direta dos participantes com os facilitadores



TELEPRESENCIAL OU ON-LINE?



ON-LINE

São todos os eventos que podem ser acessados dentro do período de tempo contratado, pois, estão gravados em nossa plataforma de cursos. O aluno pode escolher o seu melhor momento.

Bem-Vindo Sr. Turista: Arte e Ciência do Atendimento

Formato: on-line (20 horas/aula)

O curso visa capacitar profissionais que interagem diretamente com turistas, fornecendo-lhes as habilidades e conhecimentos necessários para oferecer um atendimento de alta qualidade.

O objetivo é não apenas satisfazer os visitantes, mas transformá-los em verdadeiros embaixadores da cidade, promovendo um turismo sustentável e enriquecedor para todos os envolvidos.

Através deste treinamento, os participantes aprenderão a:

- Entender as necessidades e expectativas dos turistas.
- Melhorar as habilidades de comunicação e interação.
- Fornecer informações úteis e precisas sobre a cidade e suas atrações.
- Gerenciar situações desafiadoras com profissionalismo.
- Contribuir para a imagem positiva da cidade e seus serviços.



Estrutura do Curso

Módulo 1: Introdução ao Turismo e Hospitalidade

- A importância do turismo para a economia local.
- Perfil dos turistas: expectativas e necessidades.
- A primeira impressão: a chave para um atendimento de sucesso.

Módulo 2: Comunicação Eficaz com o Turista

- Técnicas de comunicação verbal e não-verbal.
- Barreiras linguísticas e como superá-las.
- Fornecendo informações claras e precisas sobre pontos de interesse e serviços.

Módulo 3: Conhecendo a Sua Cidade

- Informações essenciais sobre a cidade: história, cultura e atrações.
- Dicas locais: recomendações de restaurantes, lojas e experiências únicas.
- Direcionamento e assistência em situações de emergência.

Módulo 4: Lidando com Diversidades e Desafios

- Atendimento inclusivo: considerações culturais e de acessibilidade.
- Gerenciamento de reclamações e conflitos.
- Segurança e bem-estar do turista.

Módulo 5: Práticas de Excelência em Serviços Específicos

- Seções específicas para ambulantes, garçons, motoristas etc.
- Melhores práticas e etiqueta profissional.
- Upselling e cross-selling de forma ética e eficiente.

Estrutura do Curso

Módulo 6: Avaliação e Melhoria Contínua

- Autoavaliação e feedback dos turistas.
- Desenvolvimento contínuo de habilidades.
- Construindo uma rede de contatos profissionais.

Materiais de Suporte

- Vídeos interativos e estudos de caso.
- Guia rápido de frases úteis em diferentes idiomas.
- Lista de recursos e contatos importantes na cidade.

Avaliação e Certificação

- Testes ao final de cada módulo.
- Avaliação prática através de simulações ou estudos de caso.
- Certificado de conclusão para participantes que atingirem a pontuação necessária.

Conclusão

Este curso não apenas aumentará a satisfação dos turistas, mas também contribuirá significativamente para o desenvolvimento pessoal e profissional dos participantes, melhorando a qualidade geral dos serviços turísticos na cidade.



Formação Master Leadership: Liderança Extraordinária

Formatos: telepresencial e on-line

Consiste em um processo de desenvolvimento pessoal e profissional para se tornar um líder diferenciado em um mercado em constante mudança. Liderar é uma arte que envolve múltiplas competências, como dar e receber feedback, negociar constantemente, ser capaz de aprender para alavancar resultados e promover as mudanças necessárias, saber delegar e preparar seus liderados para atuação com autonomia, planejar e acompanhar os processos de trabalho, estipular junto com a equipe metas realistas e as estratégias para alcançá-las, dentre outros aspectos.

Esta formação é dividida em módulos e pode ser adaptada de acordo com a necessidade da empresa.

- Autoconhecimento e Poder Pessoal
- Relacionamento Interpessoal
- Inteligência Emocional
- Oratória e Comunicação em Público
- Feedback e Comunicação Assertiva
- Negociação e Administração de Conflitos
- Excelência no Atendimento ao cliente Liderança Extraordinária
- Coaching e Mentoring
- Planejamento estratégico

Oratória e Comunicação em Público

Formatos: telepresencial e on-line

Este treinamento é benéfico para profissionais de todas as áreas, líderes, educadores e qualquer pessoa que deseje melhorar suas habilidades de comunicação em público. Ao aprimorar essas habilidades, os indivíduos tornam-se mais confiantes e capazes de transmitir suas ideias de maneira eficiente e influente, o que pode trazer benefícios significativos tanto no ambiente profissional quanto pessoal. Visa melhorar as habilidades de fala e apresentação de indivíduos em diversos contextos, desde reuniões de negócios até discursos em grandes eventos.

Aborda vários aspectos essenciais para uma comunicação eficaz, incluindo:

- Elementos da comunicação
- Auxílios e barreiras à comunicação
- Comportamento em grupo
- Atitude defensiva na comunicação
- O medo de falar em público e estratégias de superação
- Condutas importantes para quem deseja falar bem em público
- Como falar bem em público, valorizar a oratória e se comunicar com qualidade
- Preparando-se para uma boa comunicação em público: uso das ferramentas e instrumentos, vocabulário, apresentação, argumentação, encerramento.
- A importância da linguagem corporal na comunicação em público: postura, emoção, gestos, associação com vocabulário, voz

Comunicação Assertiva e Feedback

Formatos: telepresencial e on-line

Este treinamento é projetado para atender às necessidades de profissionais de todas as áreas e níveis de experiência, desde iniciantes até executivos sêniores. É uma oportunidade para desenvolver habilidades críticas, como a comunicação assertiva, a negociação eficaz e a resolução de conflitos, além de ampliar sua capacidade de construir relacionamentos saudáveis. Ao final do treinamento, os participantes sairão com uma compreensão aprofundada de como se comunicar de forma clara e fornecer feedback de maneira construtiva, o que será fundamental para o sucesso em suas carreiras e em suas vidas pessoais.

Temas que serão abordados neste treinamento:

- **Comunicação assertiva:** Aprendizagem de técnicas para se comunicar de forma clara, confiante e eficaz, evitando comunicações passivas ou agressivas.
- **Fornecimento de feedback:** Aprendizagem de como fornecer feedback de forma construtiva, positiva e orientada a resultados.
- **Recebimento de feedback:** Aprendizagem de como receber feedback de forma aberta e positiva, e como usá-lo para melhorar continuamente.
- **Comunicação não-verbal:** Compreendendo a importância da linguagem corporal e do tom de voz na comunicação e aprendendo a usá-los de forma eficaz.
- **Escuta ativa:** Aprendendo a ouvir com atenção e empatia, para compreender e conectar-se com os outros.
- **Comunicação interpessoal:** Aprendendo a se comunicar de forma eficaz em diferentes situações, incluindo reuniões, apresentações e conversas informais.

Motivação Pessoal e Profissional

Formatos: telepresencial e on-line

Este treinamento é indicado para profissionais de todos os níveis de experiência e áreas, desde iniciantes até executivos sêniores. Ele oferece uma oportunidade única para os participantes refletirem sobre suas paixões, motivações e objetivos, e aprender a desenvolver uma mentalidade positiva para alcançar o sucesso tanto pessoal quanto profissional. Ao final do treinamento, os participantes sairão com uma compreensão aprofundada a respeito da motivação e da realização pessoal e profissional, bem como com uma nova perspectiva sobre seus objetivos e metas.

Temas que serão abordados neste treinamento:

- **Descobrir paixões e motivações internas:** Aprendizagem de como identificar e explorar as paixões e motivações pessoais.
- **Desenvolvimento de uma mentalidade positiva:** Aprendizagem de como desenvolver uma mentalidade positiva e superar pensamentos negativos.
- **Estabelecimento de objetivos:** Aprendizagem de como estabelecer objetivos claros e alcançá-los.
- **Motivação x desafios:** Aprendizagem de como superar obstáculos e lidar com desafios de forma eficaz.
- **Crescimento pessoal:** Aprendizagem de como desenvolver habilidades e competências para alcançar o crescimento pessoal e profissional.
- **Poder pessoal e influência :** como aprimorar o poder pessoal e influenciar pessoas positivamente - Método PSAR.
- **Ampliando resultados:** como manter em alta a motivação e o trabalho em equipe.
- **Realização pessoal e profissional:** Aprendizagem de como alcançar a realização pessoal e profissional, e desenvolver uma vida equilibrada e satisfatória.

Excelência no atendimento ao cliente

Formato: telepresencial

Um dos maiores problemas que a maioria das empresas enfrenta diz respeito ao modo como os clientes percebem o atendimento. Quanto pior a qualidade do atendimento maior as chances de se formar uma imagem negativa da empresa ou serviço, o que pode acarretar no retorno ou não do cliente.

Os clientes não gostam de serem tratados como se não existissem ou como se a sua presença ou contato não fizesse a menor diferença para a empresa. Por isso, as pessoas que estão na linha de frente do atendimento devem aprender a lidar com diferentes tipos de pessoas, suas demandas e necessidades, buscando atendê-las da melhor forma possível.

O conceito de atendimento ao cliente está relacionado ao serviço prestado pela empresa, envolvendo diretamente a satisfação, as necessidades ou demandas de seus clientes.

Neste treinamento os profissionais terão acesso a conteúdos exclusivos, estudos de casos, aprimoramento de habilidades específicas e trocas de experiências através de encontros telepresenciais ao vivo pela plataforma zoom.



Técnicas de Negociação

Formatos: telepresencial e on-line

As técnicas de negociação visam facilitar a prática de relacionamentos em prol de resultados almejados e de processos de trabalho mais efetivos. Este treinamento tem como objetivo capacitar profissionais a influenciar pessoas, oportunizando o desenvolvimento de diversas habilidades para persuadir com credibilidade, valorizando a ética profissional. Além disso facilita a comunicação eficaz nas relações interpessoais, enfatizando a assertividade, a escuta adequada, o feedback e a linguagem apropriada a ser utilizada nas mais diversas situações.

Temas que serão abordados neste treinamento:

- Canal sensorial preferencial: a descoberta de si e do outro.
- Comunicação não-verbal para negociação e Rapport
- Treino prático de percepção, persuasão e negociação
- Comunicação assertiva na negociação – utilizando palavras de poder
- Percepção das emoções para negociação – saiba quem está à sua frente
- Estruturação de uma negociação na prática e o que precisa ser observado



Inteligência Emocional: Seja líder de si mesmo!

Formatos: telepresencial e on-line

Inteligência emocional é a capacidade de identificar, entender, controlar e avaliar as emoções próprias e dos outros. Essa habilidade é fundamental para o desenvolvimento de relações interpessoais saudáveis e eficazes, tanto no ambiente pessoal quanto profissional. Os benefícios de treinamentos em inteligência emocional para trabalhadores e empresas são muitos.

Veja os benefícios para os colaboradores de sua empresa:

- **Melhora na Comunicação:** Trabalhadores com alta inteligência emocional são capazes de comunicar suas ideias e sentimentos de forma mais clara e efetiva, facilitando a interação com colegas e clientes.
- **Aumento da Empatia:** Ao entender melhor as emoções dos outros, os colaboradores podem criar um ambiente de trabalho mais colaborativo e menos propenso a conflitos.
- **Gestão de Conflitos:** A inteligência emocional ajuda na resolução de conflitos de forma construtiva, promovendo um ambiente de trabalho mais harmonioso.
- **Melhor Tomada de Decisão:** Compreender as próprias emoções e as dos outros pode levar a decisões mais equilibradas e menos impulsivas.
- **Redução do Estresse:** O treinamento em inteligência emocional pode ensinar técnicas para gerenciar o estresse e a ansiedade, contribuindo para o bem-estar geral dos colaboradores.
- **Aumento da Motivação:** Trabalhadores com alta inteligência emocional tendem a ser mais motivados e engajados, o que pode aumentar a produtividade.
- **Liderança Eficaz:** Líderes com habilidades emocionais desenvolvidas são melhores em inspirar e motivar suas equipes, além de gerir melhor as dinâmicas de grupo.
- **Melhora no Clima Organizacional:** Um ambiente de trabalho onde a inteligência emocional é valorizada tende a ser mais positivo, o que pode diminuir a rotatividade de funcionários e atrair talentos.

Análise Comportamental através da Linguagem Não verbal

Formatos: telepresencial e on-line

Este é um treinamento enriquecedor para profissionais de diversas áreas. Consiste em um mergulho no estudo da comunicação humana além das palavras, explorando a profunda compreensão da linguagem corporal e das expressões faciais.

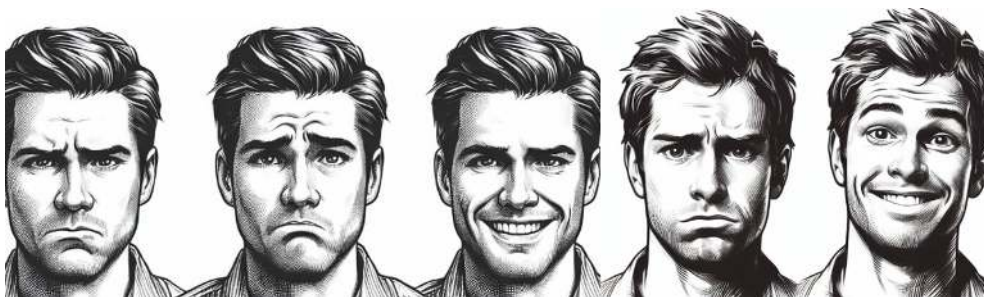
Uma oportunidade única para profissionais que buscam aprimorar suas habilidades interpessoais e ganhar uma vantagem significativa em suas carreiras. Junte-se a nós nessa jornada de descoberta e aprimoramento da comunicação humana além das palavras.

Leitura da Linguagem Corporal

Uma abordagem moderna e prática para entender os sinais não verbais emitidos pelas pessoas ao nosso redor. Você aprenderá a interpretar gestos, posturas, olhares, e até a maneira de se sentar. Esta habilidade é essencial para melhorar suas interações, escolher o momento certo para agir e compreender o estado emocional do seu interlocutor.

Reconhecimento das Expressões Faciais

Foca na identificação e interpretação das expressões faciais. Você entenderá a diferença entre emoções, sentimentos e estados de espírito, e como eles podem influenciar suas relações de trabalho. O conhecimento adquirido aqui é vital para prevenir conflitos e aprimorar suas habilidades de comunicação.



Temas que serão abordados neste treinamento:

- **Detecção da Mentira:** Explore técnicas detalhadas e estudos sobre a mentira, abrangendo desde a linguagem corporal até reações pós-mentira.
- **Gestos Simbólicos e Filogenéticos:** Aprenda sobre a origem e significado dos gestos, e como eles são utilizados na comunicação diária.
- **Comércio e Vendas:** Entenda como a linguagem não verbal afeta as relações de comércio, desde a percepção do cliente até estratégias de venda eficazes.
- **Empoderamento:** Um módulo dedicado ao empoderamento através da compreensão e uso da linguagem corporal.
- **Segurança Pública e Privada:** Aprenda a aplicar a leitura da linguagem não verbal para melhorar a segurança e a prevenção de situações de risco.



Relações Humanas: ética, postura e trabalho em equipe

Formatos: telepresencial e on-line

Objetivo: preparar profissionais das diferentes áreas para atuar no ambiente de trabalho de acordo com a ética e postura exigidas pelo mercado, enfatizando as relações humanas com foco nos resultados.

Temas que serão abordados neste treinamento:

- Conceituação de Ética / Moralidade;
- Autonomia Moral;
- Desenvolvimento da comunicação;
- Postura no ambiente de trabalho;
- Vivência grupal para a excelência no trabalho.



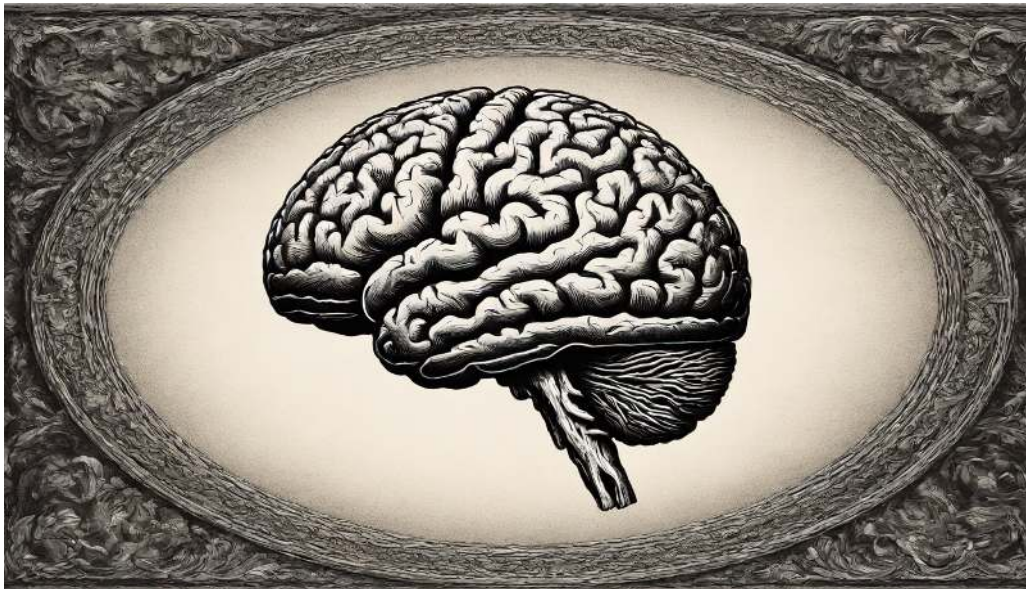
Neuróbica: mantendo o cérebro vivo e ativando a produtividade

Formatos: telepresencial e on-line

Objetivo: estimular a capacidade de criatividade, concentração e aprendizagem através da neuróbica, técnicas e conhecimentos específicos que facilitam estes processos.

Temas que serão abordados neste treinamento:

- Novas conexões cerebrais e expansão de habilidades pessoais;
- Maneiras inovadoras de lidar com as situações;
- Múltiplas capacidades humanas;
- Técnicas de ampliação da capacidade mental;
- Aumento da produtividade.



Autoestima e Qualidade de Vida

Formatos: telepresencial e on-line

Este treinamento, baseado no livro da Profa. Beatriz Acampora, consiste em conteúdo teórico e de várias dinâmicas com exercícios para o fortalecimento da autoestima. A saúde de uma pessoa pode ser seriamente afetada pela ausência ou baixa autoestima e isso, como sabemos, pode refletir diretamente na produtividade dessa pessoa no seu meio laboral. Manter uma elevada autoestima é ter a certeza de uma boa cultura organizacional.

Temas que serão abordados neste treinamento:

- Conceitos sobre autoestima
- Autoconfiança
- Práticas para autoestima na vida adulta
- Autoestima e comunicação eficaz
- Autoestima e Assertividade
- O impacto da autoestima na produtividade
- Autoestima e as relações de trabalho
- Autoestima e as relações amorosas
- Autoestima e as relações familiares
- Autoestima e qualidade de vida



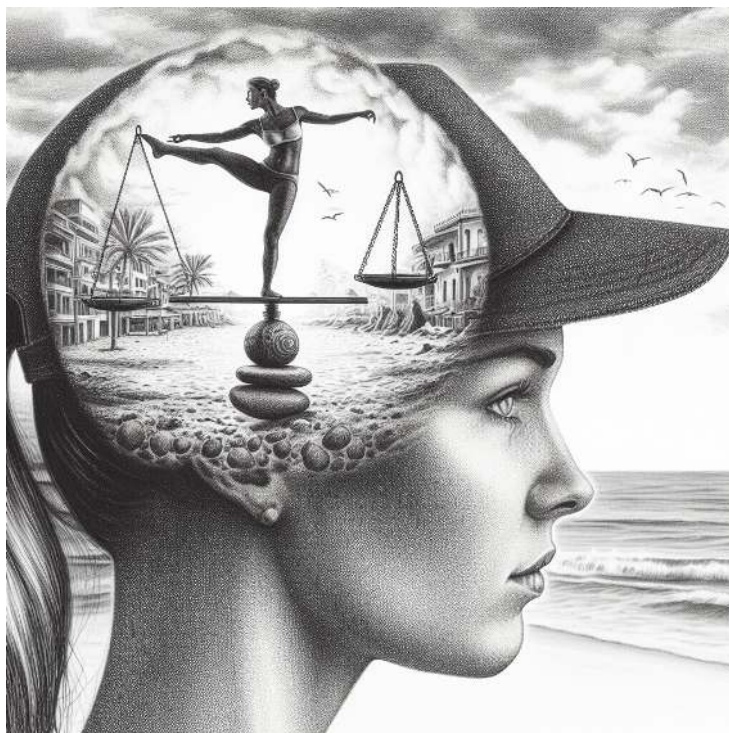
Equilíbrio Corpo e Mente: Ampliando a produtividade no trabalho

Formatos: telepresencial e on-line

Objetivo: Proporcionar aos profissionais o conhecimento de algumas técnicas corporais e mentais para o seu próprio reequilíbrio, aumentando a produtividade do trabalho. Com isso, busca-se melhorar a saúde mental e física, criando um ambiente de trabalho mais harmonioso e eficiente. Além disso, o programa visa aprimorar a comunicação interpessoal e o trabalho em equipe, fundamentais para um ambiente corporativo saudável e produtivo.

Temas que serão abordados neste treinamento:

- Equilíbrio emocional, expressão, concentração e da plena consciência.
- Técnicas de meditação e visualização criativa;
- Exercícios de consciência corporal.



PALESTRAS

Formato: telepresencial

- Análise Comportamental
- Ética no Ambiente de Trabalho;
- Liderança e equipes altamente eficazes;
- Saúde e Qualidade de Vida no trabalho;
- Negociação eficaz
- Gerenciamento de conflitos
- Inteligência emocional no trabalho
- Comunicação Assertiva
- Gerenciamento de estresse e ansiedade
- Relacionamento Interpessoal e Crescimento Pessoal;



OUTROS SERVIÇOS TELEPRESENCIAIS

- Atendimento Clínico para colaboradores (remoto)
- Recrutamento e Seleção (remoto)
- Avaliação psicológica (remoto)



PADRÕES

CURSOS E TREINAMENTOS

TELEPRESENCIAIS - Modelos de 4 horas por aula, posterior acesso ao ambiente online onde o aluno terá acesso ao material de apoio e certificado. Os cursos e treinamentos podem ter de 4 horas (uma aula) até 20 horas (cinco aulas) dependendo da ementa. As aulas ocorrem em dias e horários combinados com o contratante.

ONLINE - Acesso de seis meses ao conteúdo gravado com material de apoio e certificado.

PALESTRAS

SOMENTE TELEPRESENCIAL - Modelos de até 120 minutos com: material de apoio e certificado através de acesso ao ambiente de recursos. A palestra será disponibilizada, gravada, para os participantes por 24 horas após o evento.

