

Comunicação e Relacionamento Interpessoal na Banca

Objetivos Gerais:

Este curso é dirigido a todos os profissionais da área da Banca que pretendam adquirir conhecimentos e técnicas no âmbito da comunicação e do relacionamento interpessoal.

Objetivos Específicos:

No final deste Curso os participantes saberão:

- Desenvolver uma comunicação eficaz;
- Utilizar o processo de comunicação nas suas vertentes mais decisivas, com o objetivo de fidelizar clientes internos e externos;
- Atuar na prevenção e gestão de conflitos.

Destinatários:

Este curso é dirigido a todos os profissionais da Caixa Angola que necessitem conhecer e aplicar um conjunto de conhecimentos e técnicas e que no exercício da sua função bancária, permitam melhorar o nível da comunicação.

Carga Horária:

12 horas

Conteúdo Programático:

Módulo I – A comunicação nos Grupos e nas Organizações

- A empresa como universo da Comunicação – especificidades da área da Banca;
- Os diferentes níveis da comunicação interpessoal, interna e externa;
- A comunicação formal e informal.

Módulo II – Como Desenvolver uma Comunicação Eficaz no Contexto Profissional

- O processo comunicacional;
- Melhorar as competências da comunicação;
- Noções sobre assertividade na gestão e liderança de equipas.

Módulo III – Prevenção e Controlo de Conflitos no Contexto Profissional

- Causas e consequências do conflito;
- Cooperação vs Competição entre equipas;
- Estratégias de prevenção e controlo.