

Inovação Clima Organizacional e Referenciais de Comportamento

Objetivos Gerais:

O objetivo geral deste curso é o de justamente apresentar e debater sobre as melhores práticas organizacionais, bem como relembrar os melhores comportamentos percebidos quer pelo cliente quer pelos agentes da Instituição.

Objetivos Específicos:

No final do curso os formandos ficarão aptos a:

- Reconhecer as estratégias top down em termos de política de Recursos Humanos;
- Reconhecer a importância do mérito;
- Reconhecer a importância do “espírito de corpo”;
- Defender a Instituição;
- Entender positivamente os códigos de conduta;
- Perceber o cliente;
- Compreender as premissas do saber ser e saber estar.

Destinatários:

A todos os profissionais com responsabilidades de comando – micro ou macro – que se possam constituir como agentes ativos de uma cultura organizacional e comportamental distintiva.

Carga Horária:

18 horas

Conteúdo Programático:

Módulo I – Cultura empresarial

- Uma definição;
- As empresas do século XXI: responsabilidades especiais;
- A política de acolhimento;
- As políticas de rotação;

- O enriquecimento profissional;
- Valor de uma empresa;
- “Resistência” de uma empresa;
- Comunicação interna;
- Mudança numa empresa: saber gerir a mudança.

Módulo II – Nós, Bancários: deveres especiais

- Diligência;
- Segurança;
- Frontalidade;
- Honestidade;
- Afabilidade;
- Compromisso;
- Dar o Exemplo;
- Sigilo.

Módulo III – Os códigos de conduta

- O porquê da sua existência;
- O erro que nunca se pode cometer;
- O investimento na atitude e no coaching;
- Análise.

Módulo IV – A gestão de clientes

- O cliente tem sempre razão (?);
- A importância do “word to mouth”;
- Uma reclamação é um ativo ou é um passivo?;
- Provedoria do cliente?.