

## 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.

### Pré-requisitos

Os pré-requisitos necessários para frequentar este curso são:

- Ter acesso a um computador ou um tablet com ligação à Internet e um browser (programa para navegar na web), como o Chrome, Safari, Firefox ou Internet Explorer.
- Pode aceder ao curso a partir de qualquer computador (por exemplo, em casa e no escritório), tablet ou smartphone.

### Carga Horária

12 Horas

### Conteúdo Programático

#### Módulo 0 – Apresentação de Plataforma e Método de Utilização

#### 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.

### **Metodologia**

Este curso tem sempre presente o formador, que irá mesmo dar a formação presencial através da plataforma.

O Formando pode intervir juntamente com o formador ou com os restantes formandos tal como faz na sala de aula.

As apresentações e exercícios serão sempre disponibilizados pelo formador no final de cada sessão de formação.

No final do curso receberá um Certificado de Formação Profissional caso frequente pelo menos 90% das aulas, realize os trabalhos e os testes propostos, participe nas discussões online e tenha avaliação final positiva.

Esta formação é certificada e reconhecida.