

Soft skills, hard results!

Portfolio de soluções da Academia da PwC

Soluções pedagógicas e técnicas em soft skills da Academia da PwC.



O seu valor faz a diferença? E o valor dos seus colaboradores?

Pensamos que sim. E essa é a principal razão pela qual lhe propomos programas de formação comportamental diferentes, distintos do que encontra no mercado porque acreditamos nessa premissa essencial.

A formação deve ser feita de experiências que transformem não apenas conhecimento em valor mas igualmente que potenciem o seu crescimento profissional, o desenvolvimento contínuo da sua carreira e lhe garantam um efectivo retorno do seu investimento.

Para tal é necessário apostar na qualidade. Desde a génese dos programas, o seu desenho pedagógico, a materialização dos principais objectivos a atingir e a sua adequação aos profissionais aos quais se dirigem.

Qualidade também nos monitores, nos especialistas convidados e de referência, em profissionais cujas práticas quotidianas e experiência possam aportar igualmente valor acrescentado para si e para a sua organização.

Desafie-nos a desenhar o melhor programa de formação comportamental para a sua organização ou participe nos programas inter-empresas organizados e promovidos pela Academia da PwC.

Ninguém é insubstituível nas organizações e nas nossas vidas, mas quanto maior o impacto positivo que aportarmos junto dos outros, muito menor será a nossa perenidade ao longo da vida, pessoal ou profissional.



Que valor distintivo deriva das suas competências?

A nossa metodologia



“Contar com os vossos formadores e profissionais foi uma mais-valia para o programa que promovemos em parceria e que muito contribuiu para o desenvolvimento dos nossos colaboradores.”

Administrador Executivo – Empresa Top 5 Portugal

A nossa abordagem metodológica reflecte os valores de excelência, trabalho de equipa e liderança

A formação preconizada pela Academia da PwC assenta numa forte componente prática e orientada para a utilidade profissional a obter pelo formando, combinando debate, exercícios individuais e análise de casos e situações reais com a teoria fundamental necessária à contextualização e enquadramento dos mesmos.

Esta abordagem assenta num adequado diagnóstico inicial de necessidades – particulares e directamente relacionadas com o programa em questão – actuando posteriormente no programa final em parceria com o cliente e formador(es) envolvido(s) para uma maior proximidade entre os objectivos pedagógicos e efectivas carências de competências.

Atendemos igualmente à importância da utilização de ferramentas de avaliação da formação – quer da satisfação imediata dos formados, obtida pela sua reacção durante e após as sessões – até à avaliação posterior da aplicação efectiva das competências adquiridas.

Recorremos à experiência e especialização técnica de formadores credenciados, reconhecidos especialistas e profissionais nas suas áreas de actividade, definindo programas de formação que assegurem a máxima utilidade profissional.

***Formação dada
por profissionais
para profissionais***

Os nossos especialistas e formadores convidados constituem uma mais-valia no seu processo de aprendizagem em todos os programas que realizamos.

Preconizamos uma formação de profissionais para profissionais.

Apresentamos apenas alguns exemplos dos cursos que podemos criar para a sua empresa.



Branding profissional

Com exposição de conteúdos e debate em grupo e a inclusão de exercícios individuais, s participantes serão desafiados a quebrar as suas barreiras de conforto.

Dia 1

O meu valor, a minha marca.

Qual o meu valor?

- De que forma percepciono o meu contributo na minha organização e de que modo poderão ser úteis as minhas competências no seio do grupo, da equipa, do negócio e da empresa?
- Qual a distinção entre o meu valor profissional e o que eu faço no dia-a-dia e de que modo os meus estilos de aprendizagem, trabalho de equipa e de liderança se reflectem na minha marca?

A minha marca é distintiva?

Da auto-consciência do valor intrínseco à actividade profissional e às funções exercidas para a capacitação da mais-valia proporcionada aos outros e à organização de que faz parte.

Compreender a importância da comunicação e da negociação no processo de valorização profissional e de progressão, vertical e/ou horizontal, ao longo da vida.

Dia 2

Comunicar o meu valor!

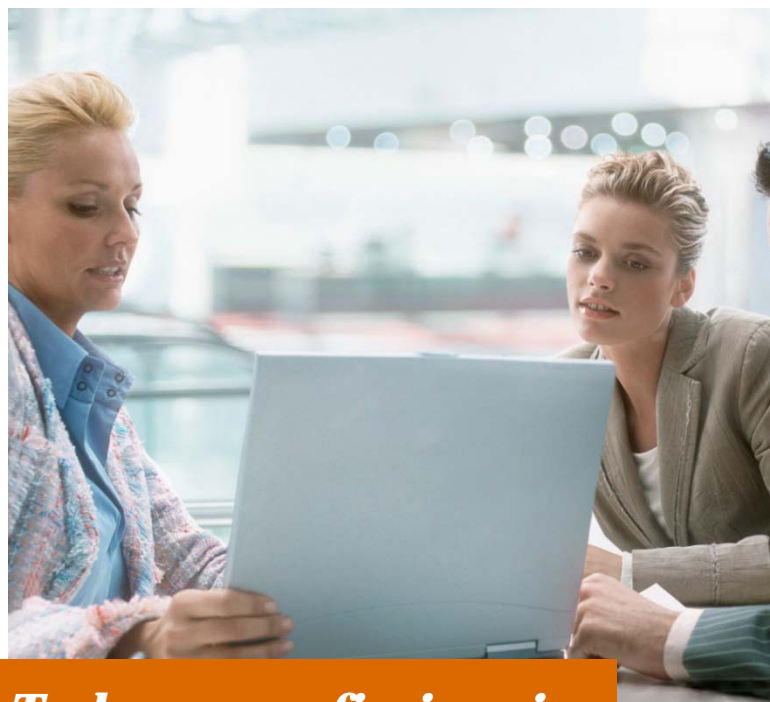
Como vendo o valor da organização?

Apostar em sólidas competências comerciais e comunicacionais que reflectem a forma como “vendemos” e “negociamos” o valor da nossa organização. Demonstrar essas competências. Se não vendemos o que a organização tem de melhor, não seremos capazes de nos vendermos a nós próprios.

Comunicar e negociar o meu valor

Prática de ferramentas de comunicação que nos apoiem a trabalhar e evidenciar o nosso valor e a nossa marca, reforçando os aspectos distintivos que acentuem o nosso posicionamento nas organizações.

Valorizar o trabalho de equipa e o seio do grupo como o melhor modo de evidenciar o valor intrínseco ao nosso trabalho.



Todos os profissionais têm valor. Nem todos o sabem demonstrar!

Com recurso a métodos activos de aprendizagem e casos práticos, serão abordados, em grupo e individualmente, os conteúdos e objectivos pedagógicos propostos.

Serviço de excelência

1. Um serviço de excelência

O que distingue um serviço de excelência

Distinguir os factores-chave que fazem a diferença e mobilizar as competências certas para enquadrar o nosso planeamento e organização nas necessidades dos clientes e não o contrário. A importância do *rapport* e *pacing*. A valorização da relação com os outros e a comunicação.

2. A imagem e a comunicação

Da importância da imagem profissional à comunicação

Compreender a relevância da imagem nos dias de hoje e ferramentas práticas de valorização pessoal e profissional com enfoque adicional na comunicação, transmissão de valor, atendimento pessoal e telefónico, presença em reuniões e mobilização de competências técnicas.

3. A gestão de conflitos e reclamações

Evitar o conflito e a reclamação. Gerir as emoções.

Transformar as possibilidades de conflito e de reclamação em oportunidades de negócio e de reconhecimento adicional do cliente, com uma apropriada gestão das emoções e valorização do seu papel no âmbito das suas responsabilidades.

***A qualidade é a nossa
melhor garantia da
fidelidade do cliente!***

Jack Welch



Promover a promoção de cultura comercial e de vendas, procurando planear, exercitar e concluir com sucesso os processos comerciais, desde a identificação das necessidades até à efectiva relação de confiança e fidelização do cliente.

Técnicas comerciais

Desenvolver competências chave

Mobilizar um processo comercial desde a sua abertura e planeamento até ao estabelecimento de uma relação de confiança assente na solidez das relações com o(s) cliente(s) exige confiança, determinação e motivação, mas também a capacitação de ferramentas e técnicas que auxiliem nesses processos.

Este curso mobiliza tais competências e estabelece padrões de melhores práticas que o poderão apoiar na prossecução desses objectivos, com especial incidência nos profissionais que, trabalhando no ramo comercial, disponham de experiência limitada ou inicial e que procurem alcançar um novo patamar de exigência.

Agenda

1. Da definição do papel do vendedor e dos objectivos de venda às diferentes fases de diferenciação e etapas do processo comercial.
2. Da planificação da venda à primeira abordagem ao cliente, o primeiro contacto e a criação de um ambiente e clima de confiança.
3. A importância da comunicação e linguagem verbal e não verbal e a interpretação das motivações e objectivos do comprador/cliente.
4. A argumentação em função da motivação e/ou as necessidades específicas de um cliente, com enfoque nas estratégias e táticas negociais.
5. A conclusão da venda, o fecho e o processo final de revisão.



Comunicar com expressividade

Técnicas de comunicação

Sistematize de forma pragmática os factores mais relevantes da sua comunicação e consiga entender-se com os outros estabelecendo relações de confiança duradouras.

Desenvolver as competências necessárias que permitam criar no local de trabalho um eficiente e adequado ambiente relacional bem como aperfeiçoar e mobilizar competências na linguagem verbal e não verbal, comunicação escrita e oral e *feedback* são instrumentos poderosos para todos os profissionais e, especialmente, para aqueles que os têm de utilizar com frequência.

Coloque-se à prova e aceite o desafio!

Este curso inclui a análise e diagnóstico prévio de potencialidades e desafios comunicacionais práticos que irão testar a sua capacidade de resposta perante diferentes situações práticas e exemplos concretos.

Agenda

1. Auto-análise inicial, com prévio conhecimento das suas aptidões como comunicador, com exposição imediata perante os outros e a libertação do medo existencial.
2. Preparar e estruturar uma apresentação, aprendendo a falar em público com técnicas e metodologias que transformem em valor a sua comunicação.
3. O que é comunicar e as diferenças face ao dia-a-dia da informação e dos dados. A comunicação *versus* linguagem e os vários elementos da comunicação.
4. Vocabulário, técnicas de expressão oral e escrita e uma atitude positiva e assertiva na comunicação.
5. O cliente (interno e externo), os seus diferentes objectivos e posturas e os conflitos organizacionais e a sua resolução.
6. A gestão das emoções na comunicação, o *rapport* e o *pacing* e a forma de interacção mais positiva com os outros no âmbito da construção de relações.
7. O feedback e a importância da liderança nos processos comunicacionais.

Equipa técnica

Nuno Nogueira **Manager da PwC**

Pós-Graduado em Políticas de RH (ISCTE), Pós-Graduado em Finanças e Fiscalidade (FEP) e Licenciado em Economia (UPT), o seu trabalho na área de RH foi reconhecido pela atribuição do Prémio RH Revelação 2009 pela RH Magazine/Select-Vedior.

Após ter assumido responsabilidades em vários projectos de auditoria em empresas de referência em Portugal, coordena desde 2006 as políticas de formação e desenvolvimento na PwC e a área de negócio da formação profissional para clientes, dispondo de diversas certificações profissionais nas áreas de recursos humanos e tendo liderado, cumulativamente, entre 2008 e 2010, as equipas de recrutamento, selecção e *assessment & development*, sendo ainda membro de *várias networks* da PwC.

Catarina João Morgado **Senior Executive da PwC**

Pós-Graduada em Gestão (ISG) e licenciada em Sociologia (ISCTE).

Consultora Sénior da PwC, dispõe de mais de 8 anos de experiência em formação profissional, das vertentes de concepção e monitoria de acções de formação à gestão da formação.

Com diversas certificações profissionais em concepção e implementação de *assessment centres* e análise comportamental, liderou vários projectos no âmbito das políticas de RH da PwC, incluindo a coordenação da área de mobilidade internacional da firma em Portugal. Actualmente, coordena os planos de formação e desenvolvimento da PwC Portugal e a gestão da formação interna da firma, fazendo ainda parte da Global Learning Technologies Network da PwC, desenvolvendo projectos inovadores no âmbito das novas tecnologias da aprendizagem.

**Coordenação por
especialistas técnicos
e pedagógicos**



Porquê a PwC?

Dos vários clientes que nos preferem na adopção de soluções pedagógicas de qualidade em formação profissional, destacamos, entre muitos outros:

- Águas de Portugal
- BBVA
- BOSCH
- Boston Consulting Group
- BPN
- CGD
- CTT
- EDA
- Efacec
- F9 Consulting
- Ibersol
- Indaqua
- Jerónimo Martins
- Millennium bcp
- NAV
- NovaBase
- ROFF
- Salvador Caetano
- Santa Casa da Misericórdia de Lisboa
- Saipem
- Sapec
- Semapa
- Sodecia
- TAP
- Auto-Europa
- Banco de Portugal
- BES
- BPI
- CMVM
- Finantia
- Portugal Telecom
- Portucel
- Previdente
- Semapa
- Sonae
- ZON

A PwC tem uma metodologia comprovada para assistir empresas nas suas necessidades de formação.

Com a nossa presença em 154 países, oferecemos especialistas locais, suportados pela nossa rede global, para fornecer a melhor solução de acordo com as suas necessidades únicas.

Referências de prestígio, com clientes que reflectem as maiores e melhores empresas nacionais e internacionais.

A nossa melhor referência é a prestigiada lista dos nossos principais clientes, composta por muitas das maiores e melhores empresas nacionais e estrangeiras, as quais são de importância fundamental para a economia dos seus países.

Estes clientes permitem-nos estar na vanguarda do conhecimento das problemáticas de maior actualidade.

Ao acompanhar as empresas clientes ao longo de diferentes níveis de evolução, os nossos profissionais tornam-se parte da textura da economia local e ficam mais bem preparados para aconselharem empresas com uma significativa diversidade e multiplicidade de negócios.

A Academia da PwC já ministrou formação a mais de 5.000 quadros médios e superiores nos últimos três anos.

A PwC tem assumido um compromisso para o avanço e gestão do risco através do patrocínio e liderança em iniciativas de pesquisa e projectos de desenvolvimento, incluindo publicações e estudos de referência.

Dispomos de meios técnicos e da excelência técnica dos nossos profissionais qualificados.

A PwC tem procurado ao longo dos anos apetrechar-se dos mais modernos meios técnicos, de modo a permitir uma partilha tão efectiva quanto possível das valências, experiências e conhecimentos acumulados globalmente pelos seus profissionais, de modo a que cada vez mais possa servir com excelência os seus clientes.

Dispõe de um *know how*, ferramentas, tecnologias de informação e bases de dados, que permitem desenvolver um conjunto de abordagens criativas e preparar soluções para qualquer assunto de índole tributária, em qualquer indústria ou sector económico.

A experiência consolidada da PwC ao nível da formação técnica de elevada qualidade tem sido objecto de reconhecimento público e crescente notoriedade.

Os nossos programas de intervenção pedagógica evidenciam os temas que consideramos mais críticos em cada uma das áreas de conhecimento e com um carácter abrangente para todo o tipo de empresas e sectores de actividade.

Nos últimos três anos realizámos mais de 100 programas à medida. Desenhe connosco a sua solução.



Formação para executivos

A experiência Academia da PwC

Ao longo dos últimos dois anos, assegurámos formação profissional, em Portugal, a mais de 3.000 quadros médios e superiores de mais de 300 empresas, concretizando mais de 75 programas de formação à medida e mais de 30 cursos em formato inter-empresa, nos quais participaram mais de 600 profissionais.

Mais de 95% dos nossos formandos consideraram a formação obtida “útil/muito útil”, destacando a mais-valia técnica e especialização dos formadores e a qualidade pedagógica dos programas em que participaram.



>75

Programas à medida

>30

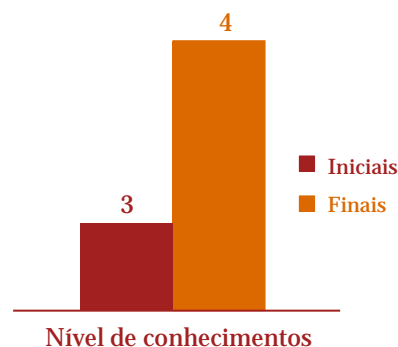
Programas e inscrição abertas

>100

Programas realizados

Na perspectiva dos participantes, registou-se um incremento do seu nível de conhecimentos, entre o início e final do curso, superior a 30%, o que significa que os conteúdos foram muito úteis profissionalmente.

> 30% incremento no nível de conhecimentos



A escala utilizada foi a seguinte:

- | | |
|------------------------|---------------|
| [1] Muito insuficiente | [4] Boa |
| [2] Insuficiente | [5] Muito Boa |
| [3] Regular | |

A nossa experiência na formação profissional tem sido destacado na imprensa e a criação da Academia da PwC tem sido referenciada como uma das melhores práticas nacionais na formação de profissionais para profissionais assente numa forte componente prática e orientada para a utilidade profissional.

Atendemos especialmente à relevância dos conhecimentos obtidos por parte dos clientes e à forma como se concretizam os programas desenvolvidos.

www.pwcacademy.pt

Informações

Academia da PwC
Tel: 213 599 287
Fax: 213 599 991

Soluções formativas à medida

Nuno Nogueira
Tel: 213 599 472
Fax: 213 599 991
pwc.academia@pt.pwc.com

Lisboa

Palácio Sottomayor
Rua Sousa Martins, 1 - 2º
1069-316 Lisboa

Porto

o'Porto Bessa Leite Complex
Rua António Bessa Leite, 1430 - 5º
4150-074 Porto

