

Catálogo de Soluções



Dale Carnegie®



Índice

1. Quem somos

2. O que fazemos

- 2.1 Performance Change Pathway™
 - 2.1.1 Conscientização
 - 2.1.2 Experiência
 - 2.1.3 Sustentabilidade
- 2.2 Soluções Para Liderança

3. Processos de Treinamento

- 3.1 Dale Carnegie Course®: relações humanas e comunicação eficaz
- 3.2 Leadership Training for Results: liderança para gestores
- 3.3 Develop Your Leadership Potential: pare de fazer e comece a liderar
- 3.4 High Impact Presentations: apresentações de alto impacto
- 3.5 Sales Training: prosperando através do relacionamento
- 3.6 Advanced Dale Carnegie Course: as chaves para o engajamento
- 3.7 Negotiation Mastery: processo integrativo para atingir objetivos
- 3.8 Generation Next: o futuro do seu filho já começou
- 3.9 World Class Customer Service: o mais elevado padrão mundial de atendimento
- 3.10 Desenvolvimento Executivo Individual
- 3.11 Customização de Treinamentos

4. Depoimentos

1. Quem somos

Nossa História

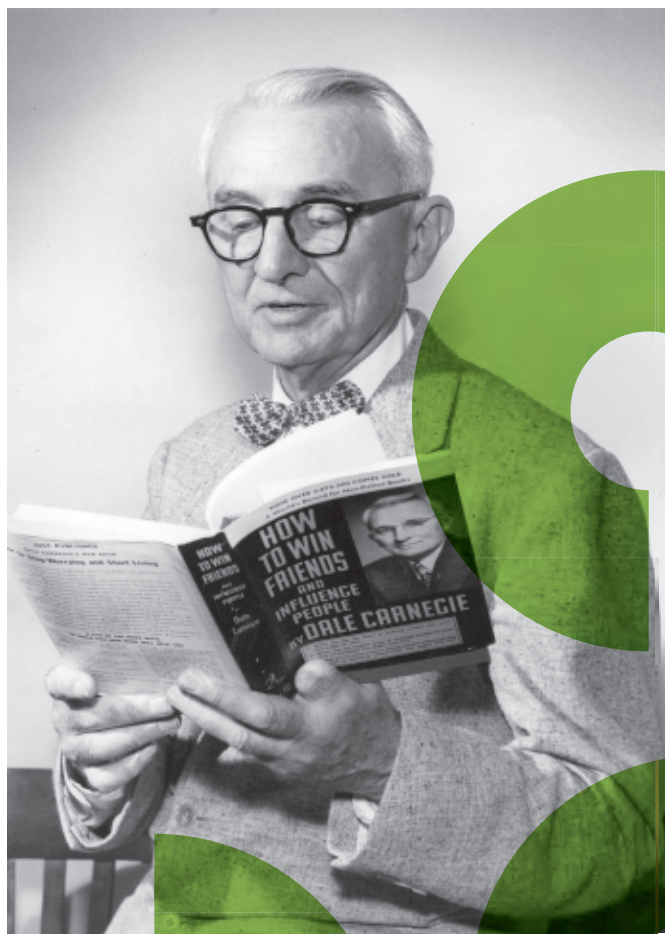
A Indústria de treinamentos foi fundada no ano de 1912, em Nova Iorque por Dale Carnegie, que treinava adultos a se comunicarem melhor. Como resultado de 24 anos impulsionando pessoas a serem as melhores versões de si mesmas, ele escreveu um livro que se tornou um dos maiores Best-Sellers do mundo, "Como Fazer Amigos e Influenciar Pessoas".

Durante todo esse tempo, Carnegie já trabalhava muito mais que apenas comunicação em seus treinamentos. Foi nesse livro que sistematizou seus 30 Princípios de Relações Humanas, que até hoje são um guia para os profissionais que desejam melhorar e aumentar seus resultados.

No ano de 1949, a partir de suas experiências e práticas que vivenciou em sua vida e na dos seus clientes, escreveu um segundo livro, que viria a ser outro sucesso, "Como Evitar Preocupações e Começar a Viver", organizando mais 30 Princípios de Controle de Preocupações e Estresse.

Com isso, são 60 princípios que traduzem a essência da natureza humana e assim a Dale Carnegie Training impulsiona pessoas a assumirem o comando de sua vida e dos seus negócios há mais de 100 anos.

Estamos presentes em mais de 80 países. Já treinamos mais de 9 milhões de pessoas e estamos entre as 20 maiores empresas de treinamento do mundo, segundo a Training Industry.



No que Acreditamos

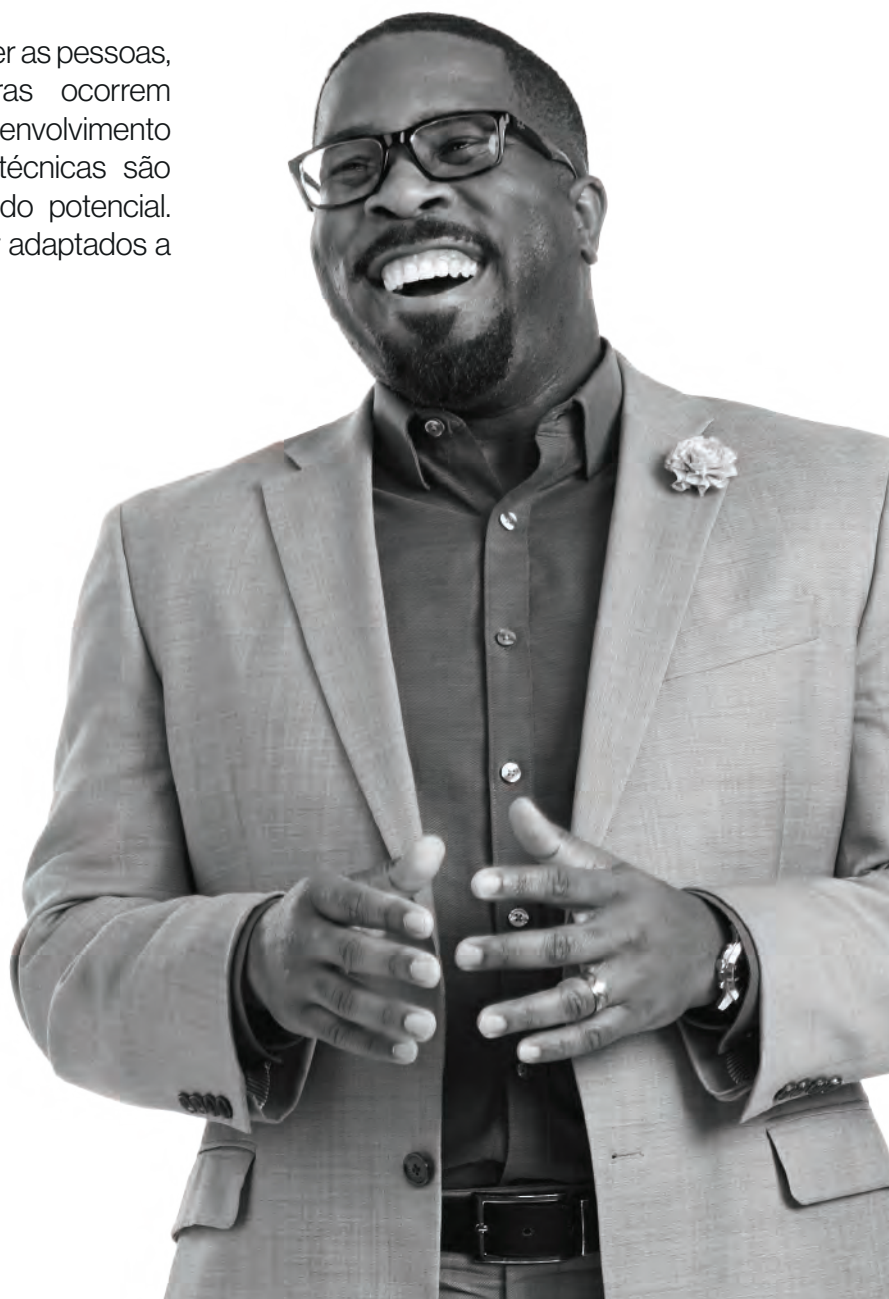
A Dale Carnegie acredita que o maior ativo de uma empresa são as pessoas que a formam, por isso, entendemos que organizações prósperas são formadas por pessoas treinadas. Nosso papel é fomentar o entusiasmo e a energia, construindo a coragem e atitude que os profissionais precisam para assumir o comando e alcançar o inesperado.

Com nossos treinamentos é possível adquirir equilíbrio emocional para se manter assertivo, além de ganhar habilidades para lidar com desafios dos mais diversos. E é dessa forma que damos autonomia para os profissionais assumirem o comando de seus negócios, com resultados duradouros, rentáveis, e geradores de crescimento a curto e longo prazo. Assim, as empresas que treinam com a Dale Carnegie, independente do tamanho ou do segmento de atuação, conseguem potencializar seus resultados, seja aumentando lucros, melhorando produtividade ou reduzindo custos.

Nossos Diferenciais

Possuímos uma forma única de desenvolver as pessoas, entendendo que mudanças verdadeiras ocorrem somente com evolução emocional e desenvolvimento comportamental, e que ferramentas e técnicas são apenas guias para a melhor execução do potencial. Nossos cursos são versáteis e podem ser adaptados a diferentes realidades.

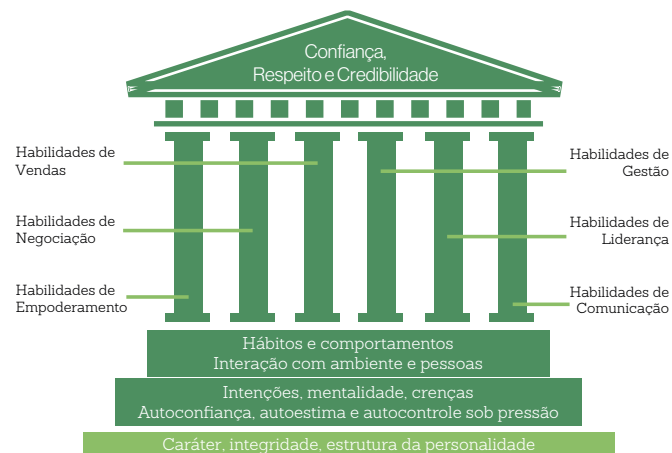
Como resultado final, quem conta conosco para impulsionar seu negócio alcança não apenas excelentes resultados profissionais, mas também mais qualidade de vida.



2. O que fazemos

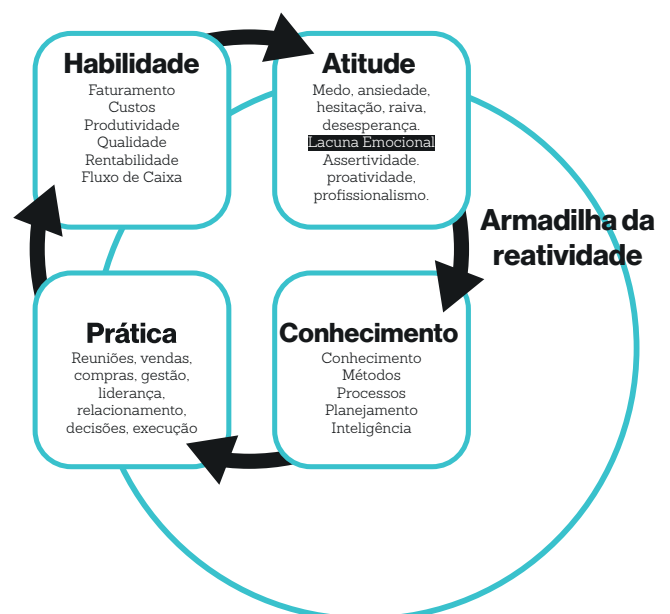
Em nossos treinamentos, recebemos participantes adultos, que tem seu próprio caráter e personalidade estruturadas. Sabemos que, para desempenharem bem o seu papel, precisarão obter o melhor de todas as pessoas com quem se relacionam. O que oferecemos, então, é um caminho para garantir que uma pessoa talentosa e cheia de conhecimento consiga influenciar os demais sem precisar invocar sua autoridade ou poder financeiro. Ou seja, para que lidere e faça negócios sem apelar para subterfúgios, conquistando a cooperação voluntária de sua equipe. Por meio da nossa metodologia, tornamos um indivíduo capaz de agregar pessoas ao seu projeto, com a ampliação de suas habilidades e credibilidade.

Fundamentos da Influência



Fazemos isso por meio de programas que cobrem as áreas de soft skills, liderança, vendas, negociação, comunicação, relações humanas e atendimento a clientes. Em todos os programas, nosso primeiro papel é ajudar os participantes a ampliar seu equilíbrio interno e estabilidade emocional no contexto de cada treinamento, aumentando sua acuidade na percepção do mundo ao redor, das demais pessoas e sobre suas próprias emoções e pensamentos.

Ciclo da Proatividade e a Armadilha da Reatividade



Na sequência, cuidamos da interação com outras pessoas e com as atividades que não podem ser negligenciadas na rotina do participante. Nessa fase, os conteúdos que tratam de relacionamentos e comunicação são dominantes. Para fechar, técnicas, princípios e processos para desempenho avançado em negociações, liderança, vendas e outras habilidades essenciais para o mundo dos negócios são incorporados, de forma a impactar significativamente os hábitos e comportamento de cada participante.

A partir da mudança de um indivíduo, todas as suas atividades, bem como as pessoas ao seu redor, serão beneficiadas. O resultado é o atingimento de metas e objetivos, mesmo que extremamente desafiadores.

2.1. Performance Change Pathway™

O Performance Change Pathway™ é uma estrutura exclusiva de design e entrega da Dale Carnegie, que foca na transformação do desempenho de indivíduos e organizações.

Entendemos que, para se engajarem verdadeiramente com seu próprio aprendizado, os participantes precisam traçar um caminho claro. Por isso, o Performance Change Pathway™ garante que os participantes tenham uma experiência consistente e duradoura. Sua estrutura engloba como componentes principais: **conscientização, experiência e sustentabilidade.**



O caminho começa com uma conversa estratégica para entender onde o participante está hoje, onde quer estar e o que precisa mudar para chegar lá. Essas discussões estabelecem a prioridade para seu plano de ROI*.

2.1. Performance Change Pathway™

2.1.1 Conscientização:

Em um primeiro momento, os participantes são apresentados ao que vai ser desenvolvido, e têm a oportunidade de avaliar e entender quais são os avanços que precisam realizar em sua vida para atingirem os resultados que estão buscando. A partir dessa avaliação, começamos a definir um projeto de Retorno Sobre o Investimento (ROI)* para direcionar as ações dos participantes durante todo o treinamento

2.1.2 Experiências:

Eles participam de sessões de treinamento, em imersão ou fracionadas, com método exclusivo que provoca ajustes de mentalidade, percepção e aderência emocional, com seu inevitável impacto comportamental. De uma forma 100% experiencial, desenvolvemos habilidades e técnicas imprescindíveis para o mundo dos negócios. O desempenho dos participantes é aprimorado naquilo que para eles é prioritário, e, assim, os indicadores de resultado – sejam das empresas em que atuam ou pessoais – são atingidos de forma natural.

2.1.3 Sustentabilidade:

Ao final dos programas, são realizadas sessões para apresentação de resultados com propósito de garantir que os participantes conseguiram traduzir o que aprenderam em resultados reais.

- *Refletir sobre os conceitos chave apresentados ao longo do programa;*
- *Discutir maneiras de gerar continuidade e accountability;*
- *Se comprometem com o desenvolvimento contínuo;*
- *Trocas de melhores práticas;*

2.2. Soluções para a Liderança

As organizações de alta performance sabem que uma liderança eficiente e eficaz não é um luxo, e sim um dos pilares do sucesso. Para nós, liderança é sobre relacionamento com pessoas. Por isso, nossos treinamentos são baseados em princípios de relações humanas que são universais e atemporais, e todos eles trabalham a liderança em algum nível, seja a autoliderança, a liderança de um time ou a liderança de uma organização.

Os treinamentos de liderança da Dale Carnegie trabalham a jornada do desenvolvimento de um líder e as habilidades necessárias para ter sucesso em diferentes circunstâncias.



Desenvolver-se
Individualmente



Liderar um Time



Liderar uma
Organização

Grandes líderes são totalmente comprometidos com o sucesso de sua equipe, e se dispõem a investir tempo e energia para ajudá-la. Eles intuitivamente veem o potencial e sabem como desenvolver o melhor de cada pessoa. A partir daí é possível desenvolver o potencial de liderança que existe em cada gestor, aumentando genuinamente seu nível de influência com o time e também com os clientes.

Nos nossos mais de 100 anos de experiência, aprendemos que líderes não podem e sequer deveriam tentar fazer tudo sozinhos. Pensando nisso, entregamos habilidades práticas aplicáveis, sem teorias, jargões, ou palavras da moda, para que os líderes – estejam eles em qualquer realidade – tenham resultado por meio das outras pessoas.



A man with a grey beard and mustache, wearing a blue suit jacket over a checkered shirt and a blue tie, is smiling and looking towards the right. He is holding a pen in his right hand and a piece of paper in his left hand. The background is a blurred office setting with shelves and a desk. A large, stylized, grey 'E' graphic is overlaid on the right side of the image.

Processos de Treinamento

3.1. Dale Carnegie Course®:

relações humanas e comunicação eficaz

Temas

Autoconfiança | Relações Humanas | Liderança | Comunicação | Controle de Preocupações e Estresse
Falar em Público | Foco | Proatividade

Sobre o Treinamento

O Dale Carnegie Course (DCC), foi o primeiro treinamento da Dale Carnegie, ministrado pela primeira vez no ano de 1912. Foi um dos primeiros cursos do mundo para desenvolvimento pessoal e profissional.

Através das experiências vivenciadas pelos clientes do treinamento, Dale Carnegie criou os 30 Princípios de Relações Humanas, e no ano de 1936, escreveu o livro “Como Fazer Amigos e Influenciar Pessoas”, uma das obras sobre negócios mais populares de todos os tempos.

Além dos 30 princípios de relações humanas, no Dale Carnegie Course, é abordado também os 30 Princípios de Controle de Preocupações e Estresse, que Dale Carnegie sintetizou no livro “Como Evitar Preocupações e Começar a Viver”, em 1949.

O que você desenvolverá

Por meio de uma metodologia 100% experimental, aprimoramos nossos clientes nas cinco áreas propulsoras do sucesso: autoconfiança, relações humanas, liderança, comunicação e controle de preocupações e estresse. Além disso, no decorrer do treinamento o participante vai impulsionar sua capacidade de falar naturalmente em público, aprimorar habilidades de foco, memorização e passará a ter atitudes mais proativas.

O DCC desenvolve nas pessoas um grande autocontrole emocional, mesmo diante de situações de muito estresse, protegendo sua autoconfiança e autoestima. Essa base torna possível manter positivo o relacionamento com pessoas e ambiente, bem como a influência através da comunicação do comportamento. Como resultado, este treinamento é capaz de destravar o potencial dos participantes, impulsionando a transformação de comportamentos de forma sustentável, baseada em um posicionamento assertivo e com maior conexão entre as pessoas.

Indicado para: qualquer pessoa que deseja ter melhores resultados e assumir o comando de suas vidas e de seus negócios. É um dos programas mais transformadores da Dale Carnegie.

Sinais que apontam para esse processo:

- Timidez, passividade ou agressividade, dificuldade de expressar-se assertivamente.
- Elevada ansiedade e afetação emocional diante de problemas.
- Insegurança, falta de posicionamento, falta de coragem, resistência a responsabilizar-se.
- Dificuldade em manter relacionamentos duradouros.
- Elevado potencial e baixa competência em geral.
- Excesso ou falta de autoconfiança, autoestima e autocontrole.

Turma: até 30 participantes

Formato: 8 encontros

3.2. Leadership Training for Results: liderança para gestores

Temas

Autodireção | Construção de Confiança | Motivação | Delegação | Produtividade

Sobre o Treinamento

Um treinamento que dá ao líder as condições necessárias para provocar uma mudança de comportamento em seu time, transformando pessoas em soluções. É um laboratório da mentalidade de liderança que trabalha a conexão de comportamentos e ferramentas com métodos e rotinas aplicadas na gestão. Desenhado para obter resultados administrados por meio de pessoas.

Através de ferramentas práticas, os líderes e gestores desenvolvem habilidades para conquistar a cooperação voluntária de seus colaboradores, demonstrar maior visão estratégica sobre os negócios e incorporar para a responsabilidade do resultado final.

O LTR é o pacote completo para obter melhores resultados na empresa utilizando-se do maior recurso de qualquer organização: as pessoas. Isso acontece por meio da influência positiva, baseada em confiança, respeito e credibilidade (sem coação ou corrupção).

O que você desenvolverá

Esse treinamento habilita o dirigente a ouvir com profundidade, acessar valores e crenças, obter mais iniciativa, fazer as pessoas fornecerem soluções, aumentar nos funcionários o senso de contribuição e desempenho ao invés de focarem meramente em cumprir tarefas, lidar com erros positivamente, desenvolver pessoas, organizar conversas difíceis sem constrangimentos, lidar com mudanças indesejáveis e exercer o controle positivamente.

Indicado para: Gestores e/ou líderes experientes que querem aumentar seus resultados por meio de seu time e elevar sua liderança para um próximo nível.

Sinais que apontam para esse processo:

- O gestor já lidera bem e pode ser aperfeiçoado.
- O gestor pode compreender melhor a liderança e ter métodos para utilizá-la, praticando a gestão totalmente temperada com liderança.
- O gestor gostaria de obter maestria para situações desafiadoras na prática da gestão, como obter o máximo das pessoas em desempenho e produtividade, obter mais inovação, preparar sucessores, reverter erros e recuperar pessoas, tornar-se um líder que alcança o coração.

Turma: até 30 participantes

Formato: 8 encontros

3.3. Develop Your Leadership Potential: pare de fazer e comece a liderar

Temas

Parar de sabotar a própria liderança | Aumentar e consolidar liderança | Delegar mais e melhor | Levar outras pessoas a alcançarem resultados | Construir engajamento e motivação no time | Comunicar-se com autenticidade | Dar feedbacks assertivos | Orientar a equipe para atingir uma alta performance | Inspirar confiança.

Sobre o Treinamento

A Liderança é um comportamento, mas muitas pessoas buscam-na em forma de ferramenta, o que não existe. Seja um profissional recém promovido ou alguém que é gestor há anos, muitos acabam assumindo tarefas operacionais no dia a dia, e, conseqüentemente, investem pouco tempo no propósito que é liderar pessoas. O treinamento DYLP prepara os dirigentes para uma verdadeira liderança, ao invés de um chefe tarefeiro assessorado

O que você desenvolverá

Neste treinamento você irá desenvolver formas para instigar seus colaboradores a assumirem responsabilidades e produzirem mais. Os maiores benefícios do DYLP para as empresas são o engajamento dos colaboradores com seus líderes, atingimento de metas de produtividade e aproveitamento de recursos, redução drástica da rotatividade de colaboradores, melhoria da qualidade de serviços, elevação do faturamento e rentabilidade, maior coesão e sinergia em projetos desafiadores.

Indicado para: todos os dirigentes, independente do nível hierárquico, que querem desenvolver sua capacidade de liderar mais e melhor e diminuir ou eliminar sua carga de tarefas operacionais. Vale ressaltar que muitos dirigentes pensam que lideram.

Esse programa revela as lacunas em sua liderança e transforma suas habilidades como líder, visando as áreas de competências específicas. O fortalecimento dessas competências por meio de mudanças emocionais e comportamentais produzirá os resultados de desempenho desejados.

Sinais que apontam para esse processo:

- O gestor precisa melhorar sua capacidade de liderar, engajar e desenvolver as pessoas, fazendo gestão com mais “tempero” de liderança.
- O gestor precisa ouvir, se conectar, entender crenças, valores e propósitos, ativar as pessoas e mantê-las motivadas e focadas.
- O gestor aceita foco em tarefas e raramente promove caça ao resultado. Se o faz, é na pressão e não com liderança.
- Sua equipe está desengajada e não o segue. Falta iniciativa na equipe, que é dependente.
- O gestor está desestimulado, desengajado e vê pouco valor em seu trabalho.
- O gestor mantém trabalho operacional.
- O gestor precisa parar com algum comportamento para poder liderar.
- A empresa precisa formar sucessores e novos líderes.
- A empresa precisa iniciar pessoas para assumirem funções de liderança.

Turma: até 30 participantes

Formato: 10 encontros

3.4. High Impact Presentations

apresentações de alto impacto

Temas

Criar e conduzir linhas de raciocínio estratégicas | Responder perguntas difíceis em momentos desfavoráveis | Estruturar processos de comunicação | Elevar o carisma e encantamento pessoal | Utilizar recursos audiovisuais de forma correta | Vender ideias e inspirar pessoas.

Sobre o Treinamento

Sob pressão e estresse, até mesmo o mais estratégico articulador, o mais refinado comunicador, o mais diplomático mediador ou o mais carismático líder pode acabar jogando fora suas principais qualidades, permitindo que a emoção o domine, destruindo credibilidade, relacionamentos e negócios que demoraram anos para ser construídos.

O High Impact Presentations (HIP) condiciona as reações oriundas do estresse e as transforma em serenidade e segurança. Assim, sua liderança e brilhantismo ficam protegidos de suas próprias reações indesejáveis, mesmo ao vivo e diante de um grande público ou das mais desafiadoras situações. O participante desenvolve linhas de comunicação enriquecidas para terem o maior impacto racional e emocional sobre seu público.

O que você desenvolverá

Neste treinamento, serão abordadas diversas técnicas para abertura, desenvolvimento e encerramento da fala, seja para grandes audiências ou para apenas uma pessoa, em diversas situações.

Durante o treinamento, os participantes são instigados a falarem em situações desfavoráveis e condicionados a responderem perguntas hostis, tudo, diante de câmeras.

É estabelecido uma forte conexão durante o curso, para que adquiram controle sobre suas reações emocionais e saiam do processo sabendo utilizar as técnicas aprendidas por reflexo. Afinal, não há espaço para o erro quando se defende a credibilidade de qualquer organização.

Indicado para: pessoas que precisam se comunicar com clareza nas mais diversas situações e liderar em público.

Sinais que apontam para esse processo:

- Precisa liderar em público.
- Precisa proteger sua credibilidade em situações desafiantes.
- Precisa responder perguntas em situações delicadas ou desafiantes.
- Precisa ser impecável na comunicação.
- Precisa alto poder de engajamento ao comunicar.
- Precisa conduzir eventos, reuniões, negociações importantes.
- Precisa participar de entrevistas.
- Precisa maior naturalidade e descontração.
- Precisa dar melhor forma ou usar melhor estrutura para sua comunicação.

Turma: até 10 participantes

Formato: 4 encontros/2 dias

3.5. Sales Training

prosperando através do relacionamento

Temas

Prospecção | Networking | Credibilidade | Transformar o cliente em comprador recorrente | Comunicar valor | Lidar com hesitações e dúvidas | Aumentar o nível de compromisso | Impulsionar a capacidade de relacionamento | Atingir maestria e fluência em vendas.

Sobre o Treinamento

Desenvolvido em 1930 e aperfeiçoado até os dias atuais, esse treinamento cria duas ondas de aumento de performance:

A primeira é baseada em despertar a mentalidade, atitudes e comportamentos dos vendedores de sucesso. O participante aprenderá a ser organizado e responsável com o uso do tempo, saberá encontrar e buscar oportunidades de negócio, ser estratégico na prospecção e aproximação, aumentará substancialmente sua efetividade no contato com potenciais clientes e ser melhor ouvinte.

A segunda onda vem da aquisição da mais apurada e responsável técnica de vendas: um processo que faz o profissional deixar de tentar ser interessante e passar a ser verdadeiramente interessado no cliente. O vendedor passa a ser tão focado no interesse da outra pessoa que consegue isolar as prioridades e motivações do cliente e fazê-lo enxergar as consequências de suas ações, revertendo hesitações e objeções, construindo respeito e credibilidade. Assim, decisões de compras responsáveis são tomadas rapidamente e o interesse de compra do cliente é ativado.

O que você desenvolverá

Despertará a mentalidade, atitude e comportamento dos vendedores de sucesso, melhorando a organização do seu tempo, tornando-se responsável, aprendendo a enxergar e encontrar oportunidades, sendo estratégico nas prospecções e aproximação com novos clientes. Desenvolverá o foco no interesse do seu cliente fazendo com que ele enxergue as consequências de suas ações, revertendo objeções e hesitações. Saberá construir um maior respeito e credibilidade no mercado.

Indicado para: vendedores que não querem depender do preço mais baixo para fechar negócios e empresas que querem ampliar a percepção de valor de seus produtos.

Turma: até 20 participantes

Formato: 8 encontros

3.6. Advanced Dale Carnegie Course: as chaves para o engajamento

Temas

Assertividade | Storytelling | Empatia | Transformar conflitos em oportunidades | Lidar com crenças irracionais | Visão de projetos | Desenvolvimento de pessoas | Provocar insights e engajamento.

Sobre o Treinamento

Para avançar ainda mais nos resultados obtidos com o Dale Carnegie Course (DCC), o ADCC leva seus participantes a desenvolverem a assertividade. É um processo comportamental que aprofunda o autoconhecimento e a capacidade de perceber os demais, convergindo em expertise para lidar com aquelas situações que colocam em risco a estabilidade emocional e o engajamento das pessoas.

O que você desenvolverá

Durante o treinamento o participante terá a oportunidade de treinar habilidades como: identificar seus gatilhos agressivos, passivos, ou passivo-agressivos, ativar as emoções das pessoas com suas palavras, aprender e identificar os quatro estilos de personalidade influente em si e nos outros, perder o medo de envolver-se em conflitos, compreender e identificar as armadilhas que criamos sistematicamente com nossas crenças, estabelecer metas que exijam desenvolvimento e tornem-se um plano de crescimento, aumentar os níveis de coragem e determinação, manter a calma e o raciocínio em situações de pressão, dar feedbacks disruptivos e melhorar o ambiente e os relacionamentos dentro de sua equipe.

O resultado é o ganho de sinergia e união da equipe, uma drástica redução de conflitos e o consequente amadurecimento do grupo, tanto pela mudança de mentalidade quanto por técnicas e abordagens de comunicação.

Indicado para: clientes que já cursaram o DCC e querem se aprofundar.

Sinais que apontam para esse processo:

- Sua equipe não assume riscos.
- Sua equipe sustenta crenças irracionais.
- Sua equipe cria conflitos para fugir da gestão.
- Sua equipe desafia o líder.
- Sua equipe cultiva estresse e ansiedade.
- Sua equipe poderia se comunicar melhor internamente.
- Sua equipe está desengajada e poderia estar engajada.

Turma: até 30 participantes

Formato: 8 encontros *in Company*

3.7. Negotiation Mastery:

processo integrativo para atingir objetivos

Temas

Neutralidade emocional | Autoconfiança produtiva | Planejamento e estratégia da negociação | Versatilidade com diferentes tipos de negociadores | Gerenciamento de conflitos | Táticas e movimentos de negociação | Negociação integrativa.

Sobre o Treinamento

Não negociamos porque queremos, mas sim para garantir o que precisamos.

O resultado de más negociações pode ter efeito duradouro em termos emocionais e financeiros. Com o Negotiation Mastery os participantes passam a negociar como profissionais, seja vendendo, comprando, liderando ou mesmo em seus relacionamentos.

O que você desenvolverá

O participante entrará em contato com as seguintes habilidades que serão trabalhadas de forma 100% prática ao longo das sessões: manter o conforto e a estabilidade emocional sob pressão, tornar-se menos vulnerável ao medo de perder, não fazer concessões desnecessárias ou partir para o ataque, lidar de forma madura com o risco do negócio, favorecer um bom relacionamento mesmo nas mais duras negociações, dominar o planejamento de uma negociação para eliminar possibilidades de maus negócios, saber utilizar o interesse da outra parte como fonte de poder enquanto negocia, dentre outras.

Indicado para: profissionais que querem tirar melhor proveito de negociações e colher mais resultados em seus negócios, compradores que querem substituir lutas por parcerias, e vendedores que querem aumentar sua conversão de negócios com alto valor agregado.

Sinais que apontam para esse processo:

- Resgatar situações de vendas, compras, liderança ou relacionamentos que estão no limite de rompimento.
- Baixa conversão mesmo oferecendo boas condições de ganho para a outra parte.
- Desconforto para enfrentamentos.
- Dificuldade em posicionamentos ousados.
- Aceita acordos ruins.
- Abusa da outra parte.
- Passivo ou agressivo, ou ainda passivo-agressivo.
- Não vê a negociação como oportunidade construtiva.
- Conduz a negociação de forma egoísta.

Turma: até 20 participantes

Formato: 4 encontros

3.8. World Class Customer Service: o mais elevado padrão mundial de atendimento

Temas

Atendimento de excelência | Cooperação | Contribuição | Geração de valor | Comunicação | Gestão do estresse.

Sobre o Treinamento

O World Class Customer Service (WCCS) treina os colaboradores para aplicarem princípios chave de fortalecimento de relacionamentos, mantendo sua atitude e profissionalismo em todas as situações de atendimento ao cliente. Assim, as empresas que participam deste treinamento se diferenciam facilmente da concorrência.

No WCCS os participantes discutem como assumir 100% de responsabilidade pelo serviço ao cliente, além de entenderem como a atitude de quem atende influencia a imagem da empresa cada vez que um cliente interno ou externo entra em contato. Com a aplicação dos princípios de Dale Carnegie é possível identificar maneiras de manter um ambiente de serviço amigável, de baixo nível de estresse e alto padrão de atendimento, que faça com que os clientes voltem para a empresa no futuro.

O que você desenvolverá

O treinamento WCCS é totalmente personalizável de acordo com as necessidades de cada empresa/cliente. Em geral, os objetivos chave do curso são: desenvolver habilidades de prestação de serviço focado no cliente e melhorar o relacionamento com sua clientela; resolver conflitos e problemas por meio de perspectivas racionais e emocionais; ser proficiente ao lidar com clientes presencialmente e por telefone; implementar uma metodologia que permita a transição natural da prestação de serviços para vendas adicionais que adicionam valor para o cliente; reduzir o estresse relacionado ao trabalho através da satisfação de clientes internos e gerenciar as expectativas e acompanhar o cliente para superar o que é esperado.

Indicado para: empresas que querem oferecer qualidade superior aos clientes em qualquer aspecto do atendimento, melhorar o relacionamento interno, ser melhor avaliada pelos clientes e formar sucessores na gestão de equipes que atendem os clientes.

Sinais que apontam para esse processo:

- A empresa quer oferecer qualidade superior aos clientes em qualquer aspecto do atendimento.
- A empresa quer mais diligência no trato de processos internos e na relação cliente-fornecedor interno.
- A empresa quer melhorar o relacionamento interno.
- A empresa quer ser melhor avaliada pelos clientes.
- A empresa quer elevar seus preços finais.
- A empresa quer formar sucessores na gestão de equipes que atendem clientes.

Turma: até 30 participantes

Formato: 8 encontros

3.9. Generation Next: o futuro do seu filho já começou

Temas

Autoestima | Autoconfiança | Controle de ansiedade | Comunicação eficaz | Relações humanas | Responsabilidade e proatividade.

Sobre o Treinamento

É comum compararmos nossa época de infância com a dos nossos filhos, querendo que eles tivessem as oportunidades de aprenderem com experiências presenciais e não apenas no mundo virtual.

Com o excesso de TV, jogos e redes sociais, nossos filhos podem, facilmente, se tornar pouco amadurecidos quando o assunto é interação social. Dessa forma, não é raro encontrar adolescentes que se entendiam e se distraem com facilidade, e não sabem lidar com estas e outras frustrações, tornando-se inseguros, ansiosos e exigentes, dificultando o desenvolvimento de habilidades de comunicação e relacionamento, tão importante na transição para a vida adulta.

Por isso, o treinamento Generation Next, ou Geração Futura, é focado em fortalecer no público adolescente a comunicação com os pais e os relacionamentos na família e na escola.

O que o seu filho desenvolverá

Como benefícios os participantes desenvolvem maior senso de oportunidades e prioridades; tomada de iniciativa em estudar, ajudar em casa e assumir responsabilidades; melhora da concentração e memória; aceleração do processo de aprendizado; melhora do desempenho escolar; redução da ansiedade e aumento da serenidade; aumento de atitudes proativas e positivas, terminando aquilo que começa; e capacidade de trabalhar em equipe, liderar, manter a calma e o raciocínio em situações de pressão, evitar o bullying e deixar de ser alvo ou agente de perseguição.

Indicado para: adolescentes entre 12 e 17 anos que por vezes demonstram insegurança, ansiedade, timidez ou comportamento exigente, alguma dificuldade de relacionamento, comunicação ou tomada de decisões, e que tenham potencial para reverter esses quadros.

Sinais que apontam para esse processo:

- Dar pouco valor ao que tem e/ou ter pouco respeito em relação ao valor das outras pessoas.
- Reagir com agressividade ou passividade diante de contrariedades e frustrações.
- Não entender o seu papel como importante dentro da família.
- Resistência à mudança.
- Não saber lidar com determinadas situações e apresentar ansiedade.
- Ter pensamentos negativos ou acreditar pouco em si mesmo, com dificuldade de positivar situações.
- Oportunidade de ser mais responsável em gerir recursos como tempo e dinheiro.
- Dificuldade de expressar suas ideias de forma organizada.
- Dificuldade de ouvir os outros e se concentrar para os estudos.
- Preguiça ou baixo comprometimento com suas atividades.
- Euforia ou falta de sustentação em suas iniciativas.

Turma: até 30 participantes

Formato: 8 encontros

3.10. Desenvolvimento Executivo Individual

Temas

As competências a serem trabalhadas serão definidas de maneira individual de acordo com a necessidade do Profissional.

Exemplos: liderança, vendas, comunicação estratégica, etc.

Sobre o Programa

O desenvolvimento executivo individual é uma parceria centrada na realização de metas. Objetiva trazer para a consciência comportamentos automatizados, para que eles se tornem mais adequados aos objetivos do profissional (pessoa que passa pelo processo de consultoria). É um processo de desenvolvimento comportamental, focado em ações para fortalecer competências necessárias ao alcance de metas estratégicas.

O Processo

O processo utiliza como base a metodologia do ICI Integrated Coaching Institute desenvolvida por Rhandy Di Stéfano . É complementada pela metodologia de Coaching de Resultados ministrado pela Suzy Fleury e também pelo método Co Active , ministrado pelo CTI Coaches Training Institute / USA.

Indicado para: gestores e executivos das mais diversas organizações.

Turma: sob demanda

Formato: 10 reuniões individuais por profissional

3.11. Customização de Treinamentos

Sobre o Treinamento

Além dos programas sugeridos, podemos customizar treinamentos de acordo com a necessidade da sua Organização. Assim, elaboramos treinamentos exclusivos dentro da realidade da sua empresa ou Órgão, para que possamos alcançar os resultados esperados.



4. Depoimentos

“Resultado: Atingimos 29% de aumento de vendas que corresponde R\$ 1.562.720,63 nos primeiros dois meses.”

Empresa de Seguros

“Resultado: Aumento no Faturamento de 20% que corresponde a R\$ 430.000,00 no primeiro mês de criação do setor de compras e orçamento.”

Empresa Energia Solar e Materiais Elétricos

Resultado: Recebimento de R\$ 120.000,00 de contas em atrasos, com isso melhoramos nossas compras e aumentamos a lucratividade.

Fábrica de Sorvetes

Resultado: Objetivo inicial da meta era atingir 3.500m³ /mês e fechamos este mês com 4.370m³, aumentando a produtividade em 870m³.

Empresa de Granito

“Colocando em números, a partir da prática diária dos princípios do curso, eu constatei que: houve redução da ordem de 40% do tempo de análise dos processos sob minha carga; incremento de 200% no rol de contatos com pessoas chave que poderiam me auxiliar nos meus objetivos; o desenvolvimento completo de 2 projetos de otimização do fluxo processual voltado para duas áreas nas quais eu identificava oportunidades de melhoria; entre outros resultados. E isto, meus caros, graças à Dale Carnegie, é apenas o início da jornada.”

Assessor de Órgão Público

4. Depoimentos

“Enquanto aprendi e passei a viver boa parte dos princípios Dale Carnegie, meus objetivos enquanto pessoa e líder foram se concretizando: fechamento de contrato para a primeira expansão da empresa em um momento crucial dos negócios; aumento da taxa de conversão da UTI D de 22% para 49% no intervalo de dois meses; ausência de situações de conflito na empresa causadas ou pioradas pela minha inaptidão em lidar com determinadas situações (...). Sinto toda a minha equipe mais engajada e responsiva às demandas do dia a dia, sem fazer esforço.”

Médico Empresário

“Os programas da Dale Carnegie produzem resultados espantosos”

James Hunter

Autor do best-seller “O Monge e o Executivo”

“Se você é Empresário, considere colocar seu pessoal treinando com a Dale Carnegie”

Tom Peters

Autor do best-seller “Em busca da Excelência”

“Dale Carnegie Course, esse é o diploma mais importante que eu tenho”

Warren Buffet

Bilionário americano



Como contratar a Dale Carnegie Training em Órgãos públicos

As contratações em Órgão públicos são realizadas por meio dispensa de licitação/inexigibilidade, pela notória especialização da Dale Carnegie Training.

Por que escolher a Dale Carnegie Training?

Principal escola de liderança do mundo;

Fundada em 1912, em Nova Iorque;

Certificação ISO 9001;

Atua em mais de 80 países;

Mais de 110 anos de atividade no mercado mundial;

Treinamentos disponíveis em mais de 35 idiomas;

Mais de 2.700 instrutores certificados
pela Carnegie University, St. Louis, USA;

Mais de 9 milhões de pessoas graduadas em todo o mundo;

Treina 400 das 500 principais empresas da revista Fortune;

**Listada entre as 20 maiores empresas de treinamento no mundo pela
Trainingindustry.com**





Acompanhe nossas redes sociais:



@dalecarnegiebrasil