



PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS PARA LIDERANÇA DE RESULTADOS

Curso exclusivo para profissionais que atuam em concessionárias de veículos de Santa Catarina

 **Fritz Müller**
hub de conhecimento


SINCODIV
FENABRAVE
SANTA CATARINA
Soluções para sua concessionária

→ Objetivos:

Proporcionar aos participantes um espaço reflexivo, de escuta e de troca de experiências, baseados na realidade do grupo, que possibilite aos participantes desenvolver as competências necessárias para uma Liderança de Resultados, de modo a facilitar o alcance dos objetivos propostos pela organização, criando um sistema eficaz de técnicas e comportamentos que os capacite a:

1. Entender o seu papel e a sua responsabilidade no alcance das metas e objetivos organizacionais;
2. Gerenciar seu tempo e seu trabalho com eficácia e motivação, gerando comprometimento e produtividade e aumentando o senso de pertencimento à Organização;
3. Desenvolver habilidades de comunicação objetiva e eficaz entre as equipes de trabalho e os diversos setores da organização, reduzindo erros nos processos e aumentando a produtividade.

→ Público-alvo:

Gerentes Comerciais e de Pós-Vendas e Lideranças das Concessionárias de Santa Catarina.

→ Metodologia:

O programa está estruturado de forma modular (encontros temáticos), que serão aplicados de forma híbrida alternando entre encontros presenciais e online assessorados por um co-host.

Serão propostos exercícios em grupo, técnicas vivenciais que desenvolvam percepção, confiança, autoestima, capacidade de compreensão, técnicas psicodramáticas que ofereçam reflexão sobre as questões cotidianas do universo organizacional, dinâmicas e jogos interativos, testes e inventários psicológicos além de metodologias ágeis e instrumentos para aplicação do conteúdo apresentado.



Pilares da Comunicação

- ▶ Assertividade e influência;
- ▶ Escuta ativa e empatia;
- ▶ Comunicação assertiva;
- ▶ Feedback responsável;
- ▶ Elementos da boa comunicação e dimensões envolvidas;
- ▶ Adaptação da comunicação aos diferentes contextos e interlocutores.



Metodologias Dinâmicas

As metodologias ágeis ajudam as organizações a se concentrarem nas necessidades e prioridades do cliente, entregando valor de forma rápida e interativa. Isso é especialmente relevante para empresas que buscam melhorar a experiência do cliente e responder rapidamente ao feedback do mercado utilizando: OKRs, SCRUM, KANBAN, LEAN etc.

- ▮ O que são;
- ▮ Formas corretas de uso e seus benefícios;
- ▮ Como implementar e avaliar;
- ▮ Análise dos principais erros cometidos e lições aprendidas.



Customer Centricity

- Introdução ao customer centricity;
- Entendendo seu cliente, segmentação e identificação de personas;
- Mapeamento da jornada do cliente;
- Coleta e análise de dados do cliente;
- Princípios da experiência do cliente;
- Implementação e monitoramento da estratégia de customer centricity;
- Metodologias que funcionam para abordagens consultivas na prospecção e negociação;
- Construção de perguntas-chave para aumento da percepção de valor do cliente B2B para sua solução;
- Funil avançado para recompra, recorrência e recomendação.



Negociação Avançada

- ◆ No caso de vendedores e compradores: como se preparar e negociar melhor;
- ◆ No caso de RH, líderes, empreendedores: como fazer as transações de ambiente interno e externo resultarem em ações adultas e responsáveis;
- ◆ Foco em praticar as técnicas apresentadas, ZOPA, BATNA, TKI, via cases de negociação;
- ◆ Conhecer a teoria da análise transacional;
- ◆ Praticar a comunicação adulta e responsável, via estado de ego adulto;
- ◆ Identificar de forma ágil qual estilo de negociação as situações requerem.



Inteligência Artificial para Líderes

Introdução à IA: Explora como a IA pode ser integrada nas estratégias de inovação dentro das empresas.

IA na Prática: Apresenta casos reais de uso da IA em diversos setores, mostrando como líderes podem aplicar essas tecnologias para resolver problemas específicos.

Simulações: Utiliza simulações para desafiar os participantes a aplicar a IA em cenários empresariais simulados, fomentando a tomada de decisão e resolução de problemas.

A Fenabrave e a Fritz Müller firmaram uma parceria para desenvolver um curso exclusivo para profissionais que atuam em concessionárias de veículos de Santa Catarina. O curso foi customizado de acordo com as necessidades do segmento. A metodologia do programa é baseada em atividades práticas que estimulam a troca de conhecimento entre os participantes. Esta colaboração cria um ambiente promissor para resolução de problemas e potencializar resultados.

+ de 100 profissionais capacitados

O curso já aconteceu em Blumenau, Baln. Camboriú, Itajaí e Joinville


Fritz Müller
hub de conhecimento

