

CURSO DE GESTÃO DE CONFLITOS & TÉCNICAS DE NEGOCIAÇÃO

DESCRIÇÃO DO CURSO

Os conflitos, além de inerentes à vida organizacional e grupal, podem impulsionar a inovação e a criatividade dos comportamentos, atitudes e cognições e constituem mesmo um processo decisivo no desenvolvimento dos grupos/equipes de trabalho.

Esse manual constitui uma ferramenta facilitadora do envolvimento dos profissionais nos processos de relacionamento com os clientes

PÚBLICO-ALVO

Este curso destina-se a quadros médios e superiores, coordenadores de equipas de trabalho e todos os profissionais que tenham funções de chefia ou que lidem com situações potenciadoras de conflitos..

OBJECTIVOS

Sendo a gestão de conflito parte integrante de um processo de negociação presente no contexto profissional, pretende-se com este curso desenvolver competências que visam conduzir processos de negociação competitiva e colaborativa..

INDICAÇÕES METODOLÓGICAS:

Exposição dialogada com utilização de exemplos e estudos de casos com debates e discussão em grupo

CARGA ORÁRIA: 25 horas

CONTEUDO PROGRAMÁTICO

- ❖ INTRODUÇÃO
- ❖ DEFINIÇÕES DE CONFLITO
- ❖ TIPOS DE CONFLITO

- Conflito Afetivo
- Conflito de Tarefa
- ❖ ESTRATÉGIAS DE ABORDAGEM
 - Assertividade
 - Cooperação
- ❖ ESTILOS DE GESTÃO DE CONFLITOS
 - Competitividade
 - Colaboração
 - Evitamento
 - Acomodação
 - Compromisso
- ❖ Como Chegar ao SIM
- ❖ ATRIBUTOS FUNDAMENTAIS PARA O NEGOCIADOR
 - Habilidade no relacionamento interpessoal
 - Tecnologia de Negociação
 - Conhecimento do negócio
- ❖ BENEFÍCIOS POTENCIAIS DA CONFIABILIDADE DO SERVIÇO
- ❖ ESTRATÉGIAS DE NEGOCIAÇÃO
- ❖ BARREIRAS À COMUNICAÇÃO EFICAZ
 - Repressão
 - Negação
 - Racionalização
 - Sublimação
 - Deslocamento
- ❖ ESTRUTURA DAS EXPECTATIVAS DOS CLIENTES
- ❖ CONQUISTANDO A LEALDADE DO CLIENTE
- ❖ ADMINISTRAR AS EVIDÊNCIAS
- ❖ ELEMENTOS VALIOSOS EM NEGOCIAÇÃO
- ❖ DICAS
- ❖ ROTEIRO DE PLANEAMENTO
- ❖ TÁTICAS DE NEGOCIAÇÃO
- ❖ FRASES ÚTEIS DURANTE UMA NEGOCIAÇÃO
- ❖ PECADOS DO NEGOCIADOR
- ❖ PERFIL IDEAL DO NEGOCIADOR