

# SUPER-VISÃO EM GESTÃO

(FOCO: MÉTRICAS, LEGISLAÇÃO E LIDERANÇA)



**Próxima Turma:**

CIDADE	DATA	LOCAL
<b>SÃO PAULO</b> (SP)	<b>10/MAIO</b> (Quinta-feira) – das 08h30 às 18h30	<b>HOTEL MERCURE</b> – Rua Maestro Cardim, 407 - Paraíso

**01. OBJETIVOS do CURSO:** O principal OBJETIVO é fortalecer a VISÃO GERENCIAL (operações ativas e receptivas) - analisando os aspectos mais importantes da GESTÃO: planejamento, métricas, estabelecimento de metas, indicadores, relatórios de controles, cálculo da produtividade, indicadores relativos à gestão de pessoas e legislação.

**02. PÚBLICO ALVO:** Gestores de Call/Contact Center, Centrais de Atendimento, SAC, Cobrança, Suporte Técnico, Televendas, etc (gerentes, coordenadores, supervisores, líderes, assistentes e profissionais de RH).

### **03. CONTEÚDO (AGENDA – TÓPICOS PRINCIPAIS):**

#### **01. INTRODUÇÃO - "RAIO X DO MERCADO" - VISÃO ESTRATÉGICA:**

- . O que as empresas esperam dos "super-gestores"?
- . Qual a média salarial praticada pelo mercado?

#### **02. PLANEJAMENTO DO TRABALHO:**

- . Como planejar as atividades que agregam valor ao negócio?
- . Como identificar as atividades que podem ser descentralizadas/delegadas?

#### **03. MÉTRICAS E METAS:**

- . Quais as métricas praticadas? Quais os parâmetros de mercado?
- . Como definir metas com base nas métricas (para si e para equipe)?

#### **04. INDICADORES DE DESEMPENHO:**

- . Quais são os indicadores principais de operações receptivas e ativas?
- . Como calcular os indicadores de desempenho? Quais os parâmetros de mercado?

#### **05. TEORIA DOS QUADRANTES:**

- . Como analisar 4 ou mais indicadores simultaneamente (Teoria dos Quadrantes)?
- . Como fazer um diagnóstico da sua operação utilizando a Teoria dos Quadrantes?

#### **06. CAPACIDADE DE ANÁLISE - VISÃO SISTÊMICA:**

- . Como elaborar um gráfico que permita visualizar os resultados de uma operação?
- . Como analisar sistemicamente os resultados e elaborar um plano de ação?

#### **07. INDICADORES - GESTÃO de PESSOAS:**

- . Como calcular o absenteísmo, turnover e taxa de desligamento?
- . Quais os parâmetros de mercado? Como fazer um plano de ação?

#### **08. PRODUTIVIDADE DA EQUIPE:**

- . Como calcular a produtividade de uma equipe (operação receptiva)?
- . Como fazer a análise para operações ativas (televendas, telecobrança, telepesquisa)?

#### **09. SISTEMA DA QUALIDADE - VISÃO GERENCIAL:**

- . Quais são os estágios e estratégias da qualidade?
- . Como identificar o estágio e definir a estratégia para sua empresa?

#### **10. LIDERANÇA:**

- . Qual a fórmula da liderança? Quais as estratégias de gestão?
- . Quais as habilidades de liderança necessárias para se ter uma "super-visão"?

#### **11. LEGISLAÇÃO - VISÃO GERENCIAL:**

- . Qual a relação entre o Código de Defesa do Consumidor e o Decreto 6.523/2008?
- . Quais os critérios de fiscalização dos Procons e Ministério da Justiça?
- . Quais os principais motivos das multas?
- . Quais as principais dúvidas dos gestores envolvendo a NR 17?
- . O que diz o TST (Trib. Sup. do Trabalho) a respeito do "controle do uso do toalete"?
- . Jurisprudência: Como os juízes interpretam os casos concretos?

**04. CARGA HORÁRIA:** 16 horas, sendo 08 horas (curso presencial) e mais 08 horas de atividades à distância (Objetivo: fortalecer os conceitos apresentados em sala de aula).

**05. COORDENAÇÃO E EXECUÇÃO DO CURSO: ROBERTO CLARO** – Diretor e Editor responsável pelo site GUIAcallcenterBRASIL.

- . Engenheiro Mecânico (Unesp)
- . Advogado (OAB Nº 264.023/SSP).
- . Pós-graduado em Engenharia de Produção (USP – Escola Politécnica).
- . Pós-graduado em Administração de Empresas/Negócios (FGV/SP).
- . 13 anos de experiência em consultoria e assessoria para diversas empresas.
- . Palestrante e autor de diversos artigos e crônicas.

## **06. ALGUMAS VANTAGENS EM PARTICIPAR DO CURSO**

### **PROJETO PEDAGÓGICO INOVADOR**

- . Para formar "gestores de elite" - nosso conteúdo articula a teoria com a prática em todos os temas;
- . Os exercícios (simulação de cenários) retratam a realidade dos gestores (com dados reais);
- . Para fortalecer os principais conceitos - utilizamos atividades a distância (exercícios/estudo de caso);

### **APRENDIZADO PERSONALIZADO**

- . A formação de "gestores de elite" exige turmas pequenas, contato estreito entre alunos e professor;
- . Durante uma semana (pós-curso) você poderá esclarecer suas dúvidas direto com o professor;
- . As dúvidas poderão ser em relação aos exercícios ou até mesmo uma situação de sua empresa.

## CONTEÚDO QUALIFICADO

- . Ao final do curso você terá domínio das três vertentes da gestão: métricas, liderança e legislação;
- . Os exercícios são estruturados para permitir uma visão do conjunto (sistêmica) de uma operação;
- . Os temas permitem a reflexão das qualidades pessoais que influenciam nas profissionais;
- . Tema "legislação": oportunidade para esclarecer suas dúvidas com nosso Coordenador (Advogado).

## REDE DE RELACIONAMENTO

- . O curso permite que você amplie sua rede de contatos (gestores) e estreite os relacionamentos;
- . Sua "super-visão" sobre outras empresas permitirá o benchmarking (melhores práticas);
- . Você terá uma página especial em nossa home-page para se relacionar com outros participantes.

**07. INSCRIÇÕES:** Faça sua reserva online. Clique no link:

Inscrição OnLine: <http://guiacallcenterbrasil.com.br/especiais/super-visao-em-gestao>

Dúvidas: [carol@guiacallcenterbrasil.com.br](mailto:carol@guiacallcenterbrasil.com.br)

(**ANA CAROLINA** – Equipe GUIAcallcenterBRASIL)