

FACULDADE SENAC GOIÁS

Curso Gestão da Tecnologia da informação

Trabalho apresentado para fins de avaliação do Projeto Integrador da disciplina Técnicas de Liderança Negociação em tecnologia de informação, ministrada pela Professor: Marcos Eduardo

Alunos(as): Marielen Almeida
José Matheus
Guilherme Caetano
Alexander Bitencourt

Goiânia, maio de 2021

Introdução

O intuito desse trabalho é colocar em prática os conhecimentos teóricos adquiridos no decorrer desse semestre referente a disciplina de Técnicas de Liderança, abordando os temas e elaborando um planejamento para preparação de treinamento.

Plano de Treinamento

Diagnostico e levantamento da necessidade (LNT)

Devido a implantação do novo software de casa bancária será necessário treinar toda equipe para utilização da nova ferramenta e em conjunto foi identificado a necessidade melhorar as técnicas de negociação da equipe, dito isso, preparamos um treinamento para abordagem e identificação dos perfis de clientes e como lidar com cada um deles.

Formato de ministração do treinamento

Devido ao cenário atual em enfrentamento da pandemia de covid, o treinamento será realizado de forma remota, on-line, com disponibilização de material também virtual (pdf) para consulta posterior.

Objetivo do treinamento

Capacitar equipe na utilização do software para casa bancária e atendimento aos clientes.

Duração

8 horas

Investimento

R\$1.610,00

Público-alvo

Equipe de atendimento da casa bancária

Pré-Requisitos

Será necessário disponibilidade de toda a equipe de atendimento para realizar o treinamento.

Toda equipe também precisa estar conectada a um computador com acesso à internet e leitor de PFD instalado.

Conteúdo

- Como utilizar o software simulação casa bancária
- Identificando perfis comportamental e ferramentas para lidar com cada perfil.

Distribuição

On-line

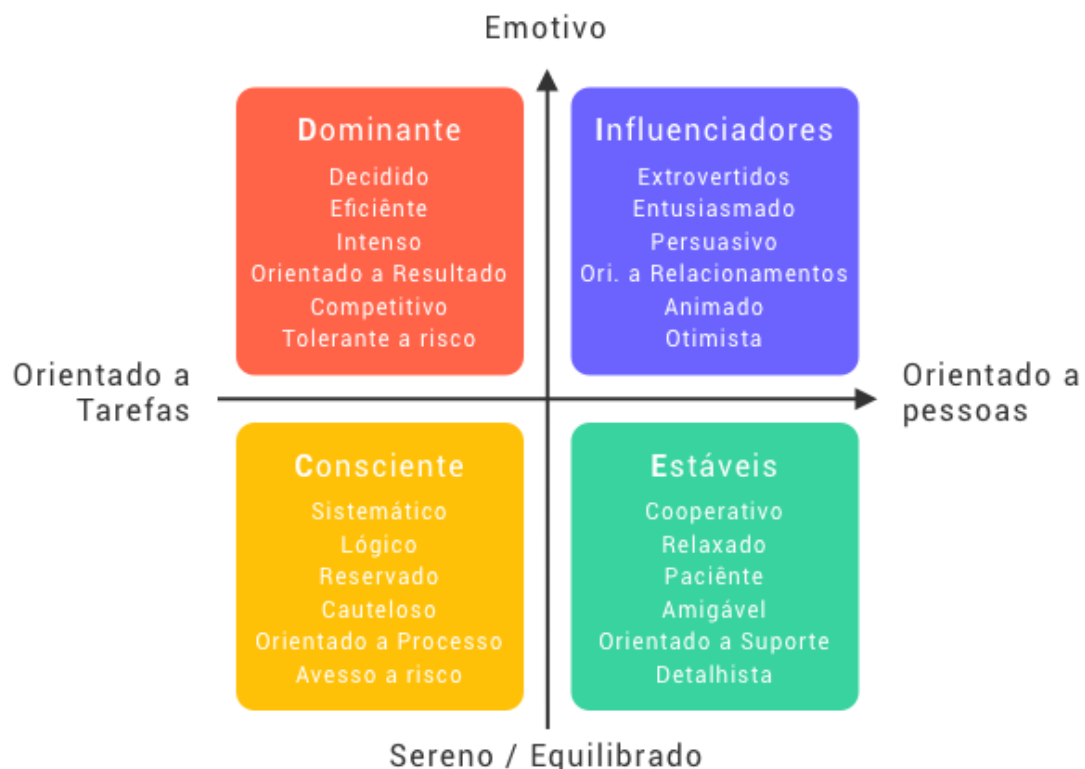
Avaliação

Após o treinamento será aplicado um questionário para avaliação de conhecimento dos colaboradores.

Perfis de negociadores

Entendendo que as pessoas possuem características individuais e diferentes, as quais estabelecem formas diversificadas de agir em processos de negociações, é importante estudarmos um pouco sobre algumas das principais características do ser humano, pois assim podemos conhecer e reconhecer alguns perfis do negociador, o que nos ajudará no estabelecimento de táticas de negociação, inclusive aquelas estratégias que visam obter os melhores resultados possíveis para ambas as partes. (Fonte: Técnicas de negociação-Claudia Patricia pag31)

Como Identificar cada Perfil



Como Lidar com cada Perfil

1- Pragmático

Se você se deparar com um indivíduo com perfil pragmático em algum momento, saiba que, para abordá-lo e prender a sua atenção, é preciso falar de forma clara e objetiva, ou seja, sem nenhum rodeio. Resumindo: o que você deve fazer é se comportar como ele, indo direto ao ponto, falando com firmeza e agilidade.

2- Analítico

É importante enfatizar, que, por mais que sejam pessoas que gostam de ter acesso a bastante dados e informações, o excesso deles pode acabar lhe confundindo, o que torna o processo de tomada de decisão ainda mais demorado.

3- Expressivo

A estratégia para se comunicar com este perfil e chamar a sua atenção é massagear o seu ego. Isso quer dizer que você deve valorizar suas atitudes, comportamentos e conquistas, bem como suas experiências de vida. Procure sempre ouvir o que ele tem a dizer, para somente depois expressar o que você pensa.

4- Afável

O Afável é alguém que tem uma grande capacidade de compreender as pessoas ao seu redor, sendo um excelente ouvinte, que sabe como deve motivar aqueles que o rodeiam. São geralmente vistos como tímidos e bonzinhos pelos demais. Se a sua intenção é chamar a atenção deles, é preciso que você os aconselhe, lhes dê opinião e sugestões sobre os mais diversos assuntos que vocês conversarem. Aqui, o que você deve fazer é usar da emoção a seu favor, quando estiver expondo algo, tomando sempre cuidado para não exagerar, já que pode acabar afastando-os, ao invés de aproximá-los.

Conclusão

Aplicando as técnicas e ferramentas abordadas nesta disciplina para elaboração do plano de treinamento e negociação, conseguiremos obter uma maior eficiência em relação ao atendimento da casa bancária, agregando satisfação dos clientes.