



**cursos livres**  
cásper líbero

# Excelência em Gestão no Atendimento

## Data

22 a 26 de julho de 2019 (segunda a sexta), 19h às 22h.

## Carga horária

15 horas.

## Investimento

R\$500,00

## Objetivos

Neste curso, os participantes vivem os conceitos: sonhe, acredite, ouse, faça, disseminados por Walt Disney, na prática. Isso possibilita a máxima aprendizagem de conceitos transformadores que farão do participante um profissional diferenciado no mercado, capaz de empregar o estilo Disney na sua própria carreira, emprego ou negócio. Para aprendermos o que faz da Disney uma das maiores empresas do mundo e por que tem os clientes mais satisfeitos, nada melhor do que aprender de forma divertida o que é feito para construir e manter seu sucesso. Descobrir que por trás de toda a magia existem práticas inovadoras de negócios que estabelecem o padrão de referência para todos os mercados.

## Público Alvo

Alunos ou profissionais das áreas de comunicação, administração, marketing, relações internacionais, comércio exterior, turismo, relações públicas, jornalismo, planejamento, engenharia etc, conhecerão e aprenderão os pilares de sustentação do mundo de encantamento que transforma clientes em fãs leais.

## **Metodologia**

O programa se inicia com um treinamento teórico sobre a cultura da excelência Disney. Nesse treinamento os participantes farão seu primeiro contato com os bastidores de gestão e as práticas campeãs. Desenvolvem a habilidade de criar magia empresarial, a partir da vivência dos serviços Disney.

O curso será dividido nos seguintes módulos:

- Cultura organizacional
- Liderança
- Desenvolvimento de Talentos Humanos
- Atendimento e Relacionamento com Clientes

Em cada módulo os participantes receberão o **Mission Control**, que é uma relação de tarefas e exercícios a serem cumpridos naquele dia. Ao final de cada dia, uma reunião entre participantes e consultor consolidará os dados e a aprendizagem através de sua análise.

## **Professora**

### **Andréa Medina**

Cursou Pedagogia nas Faculdades Integradas Paulista, em São Paulo, e Hotelaria na Faculdade Hebraico Brasileira Renascença. Tem formação profissional especializada no desenvolvimento, capacitação profissional, multiplicação do conhecimento e motivação do Capital Humano em organizações. Fez cursos livres em Hospitalidade na UBC - University of British Columbia, Canada e especializou-se em Managing Front Office Operations e Managing Service in Food & Beverage Operations no Education Institute of The American Hotel & Lodging Association, Canada. Especialista em Gestão Empresarial pela FGV. É Practitioner em Programação. Neurolinguística pelo Inexh – Instituto Nacional de Excelência Humana. Especialista em Disney é sócia da Sunrise Consultoria e nos últimos anos tem atuado em capacitação e consultoria empresarial e atendido diversas empresas, tais como, Alcoa, Accor, Astra Zeneca, Bosch, BP Brasil, BT Service, Finder Brasil, Nextel, Oracle, Procter & Gamble, TAP, Volkswagen, Votorantim dentre outros.

*Importante - Caso haja imprevistos na agenda do professor e a turma esteja confirmada (atinga o número mínimo de matriculados), a Instituição garante a prestação do serviço na agenda proposta com substituição docente trazendo profissional de mesma qualificação*

## Programa de aula

### Cultura Organizacional

**OBJETIVO:** Importância da Cultura Organizacional para que o engajamento dos funcionários reforce a cultura da empresa.

MISSION CONTROL DINÂMICA:

- Plano de viagem
- Atenção aos detalhes (jogo)
- Novas ideias, novos conceitos (exercício criativo)

PONTOS DE DISCUSSÃO:

- Benchmarking
- Empresa
- Visão (Sonhe)
- Alinhamento da Missão e Valores (Acredite)

### Barreiras do sucesso (Ouse)

**OBJETIVO: Gestão de Liderança** - Inspirar dedicação e compromisso entre os funcionários, o poder de uma visão de liderança

MISSION CONTROL:

- Comunicação neolinguística (jogo). Repórter (pesquisa)

PONTOS DE DISCUSSÃO:

- Processos
- Cenários
- Pessoas

### Barreiras do sucesso (Ouse)

**OBJETIVO: Gestão de Comunicação** – Manter fidelidade à marca.

MISSION CONTROL DINÂMICA:

- Comunicação neolinguística (jogo). Repórter (pesquisa).

PONTOS DE DISCUSSÃO:

- Pesquisas
- Postos de escuta
- Alinhamento
- Ação

### Barreiras do sucesso (Ouse)

**OBJETIVO: Gestão de pessoas** – Força de trabalho inovadora, motivada e criativa.

MISSION CONTROL DINÂMICA:

- Mensagem (exercício criativo). O que fazer? (plano de ação).

#### PONTOS DE DISCUSSÃO:

- Contratação
- Treinamento
- Reconhecimento

#### **Barreiras do sucesso (Ouse)**

**OBJETIVO: Gestão de Atendimento e Relacionamento com Clientes** - Apoiar e entregar serviços de qualidade excepcional.

#### MISSION CONTROL DINÂMICA:

- “O que de mais mágico pode acontecer?” (exercício criativo).
- Apresentações.

#### PONTOS DE DISCUSSÃO:

- Segurança
- Cortesia
- Show
- Eficiência

## Forma de pagamento

### Pessoa física

Boleto - Valor integral. O boleto tem 5 dias úteis para vencimento.

Cartão de Crédito - Parcelas com valor mínimo de R\$ 200,00.

### Pessoa jurídica

No caso de pagamento por empresa, o próprio responsável financeiro deve conduzir o cadastro (com os dados da empresa) para que a nota saia com os dados da empresa; além de poder pagar com boleto (valor integral) ou pelo cartão de crédito corporativo (com possibilidade de parcelamento também).

*Alunos, ex-alunos e funcionários da Fundação Cásper Líbero têm 10% desconto.*

## Informações importantes

I. A quantidade de vagas disponíveis é controlada de acordo com o número de inscrições pagas.  
II. A inscrição estará devidamente aceita após a confirmação do pagamento até o início do curso. Para matrícula via boleto bancário o pagamento do boleto deverá ser realizado em até 2 dias úteis antes do início do curso.

III. A confirmação de vaga ocorrerá via e-mail a ser enviado pelo Centro de Eventos Cásper Líbero.

IV. Caso o participante efetue o pagamento após o preenchimento das vagas, terá o reembolso de 100% do valor pago.

V. O horário do curso deverá ser seguido rigorosamente. O aluno só poderá faltar em 25% das aulas, ou não receberá o certificado.

VI. O curso poderá ser cancelado pela Instituição por falta de quórum com até 48 horas de antecedência da data prevista para seu início.

VII. A Faculdade Cásper Líbero não se responsabiliza por custos extras do aluno, como por exemplo hospedagem, passagem, combustível, estacionamento e alimentação.

VIII. Os reembolsos seguirão os seguintes procedimentos:

- Desistência do aluno, no prazo de 7 dias contados da data de contratação e que não tenha utilizado o serviço: ressarcimento de 100% do valor pago.

- Desistência do aluno, antes do início do curso: ressarcimento de 100% do valor pago.

- Desistência do aluno, com até 50% de aulas transcorridas: ressarcimento de 50% do valor pago.

- Desistência do aluno, após o início do curso e depois de transcorridos mais de 50% das aulas: não haverá ressarcimento do valor pago.

- Desistência pela Instituição por falta de quórum na turma: ressarcimento de 100% do valor pago.

IX. Os reembolsos referentes a pagamento via boleto terão o prazo de 15 dias úteis (crédito em conta bancária do contratante, a contar do envio dos dados bancários) para serem realizados.

Os reembolsos referentes a pagamento via cartão de crédito terão o prazo de 15 dias úteis para estorno na fatura do cliente. Em ambos os casos, devem ser solicitados pelo e-mail [eventos@fcl.com.br](mailto:eventos@fcl.com.br).

FACULDADE  
CÁSPER LÍBERO

Av. Paulista, 900 - São Paulo - SP

(11) 3170-7995 [eventos@fcl.com.br](mailto:eventos@fcl.com.br) [casperlibero.edu.br](http://casperlibero.edu.br)