

# Gestão e Organização da Oficina

FORMAÇÃO FINANCIADA

## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS



### BLOCO I

- Perfil de competências do Responsável Técnico Auto
- Caracterização do mercado de reparação auto e liberalização do sector
- Controlo do trabalho e controlo do tempo de oficina

### BLOCO II

- Trabalho em equipa
- Método de recepção oficial
- Controlo de Qualidade
- Relação com o cliente
- Satisfação vs insatisfação do cliente
- Gestão de conflitos
- Gestão de reclamações
- Implementação de um sistema de gestão e tratamento de reclamações

### AVALIAÇÃO

### VALORES

A frequência desta Acção de Formação está isenta de custos para o formando, por se inserir nas Acções cofinanciadas pelo fundo social europeu, através do programa operacional Lisboa 2020



FORMAÇÃO ANECRA



### OBJECTIVOS

Habilitar os profissionais das capacidades necessárias para:

- Caracterizar o mercado de reparação auto
- Implementar na oficina os indicadores de gestão oficial
- Promover o trabalho em equipa
- Implementar o método de recepção oficial
- Reconhecer a importância do controlo de qualidade e colocar em prática procedimentos que garantem a qualidade dos trabalhos
- Caracterizar a relação com o cliente e reconhecer a importância da excelência no atendimento
- Gerir a insatisfação, o conflito e as reclamações com clientes e fornecedores.

### FORMADOR



#### Pedro Trindade

- Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos e Psicologia do Trabalho, MBA em Gestão de Empresas.
- Profissional com mais de 25 anos de experiência em Recursos Humanos e Gestão global de empresas nas áreas de Comércio, serviços e Indústria.
- Exerce funções como formador e consultor desde 1995 (formador certificado desde 1998 – CCP nº 1.309/98) na área comportamental, vendas e gestão.
- Formador externo da ANECRA desde 2018.

### METODOLOGIA



Pedagogia Activa com recurso à componente prática.  
No final do curso será efectuada uma avaliação da aprendizagem.

### DESTINATÁRIOS

TODOS OS PROFISSIONAIS



### TIMINGS



50 HORAS | 19H00 - 22H00 |



# FORMAÇÃO ANECRA

## SAIBA QUE...

A ANECRA é uma entidade Formadora Certificada, com um vasto leque de ofertas formativas em áreas multidisciplinares, que acompanham as necessidades e as tendências de mercado.

## FALE CONNOSCO...

+351 21 392 90 30

Telefone

patricia.paz@anecra.pt

email

Av. Gago Coutinho, 100 | 1749-124 Lisboa

morada

[www.anecra.pt](http://www.anecra.pt)

INSCREVA-SE AQUI

