

# LIDERANÇA E MOBILIZAÇÃO DE RECURSOS FORMAÇÃO

## CARLA CARVALHO DIAS

Consultora, speaker e formadora na área da cultura organizacional.

É especialista em Customer Experience e Customer Journey na empresa que fundou há mais de 25 anos. Desenvolve projetos em vários países e é essa experiência multicultural que reforça a sua missão:

**Inspiring people to learn... smile and serve!**

Licenciada em engenharia mecânica (termodinâmica e fluidos) e coach certificada pelo ICF (International Coach Federation). É autora de dois best sellers na área do customer service.

### CONTACTOS

office@ccdias.com  
+351 210 937 235



# LIDERANÇA E MOBILIZAÇÃO DE RECURSOS

ANALISAR, LIDERAR, DESENVOLVER!

## PÚBLICO ALVO

A todas as pessoas com funções de liderança, supervisão ou coordenação.

## OBJETIVOS

Promover uma liderança com base nos princípios de Servant Leadership e Conscious Leadership através de case studies, ferramentas e técnicas de mobilização de recursos rumo a uma cultura de serviço e, conseqüentemente, experiências colaborador e Cliente marcantes.

Melhorar a relação da liderança com as operações e, por consequência, diminuir o turn over, promover um ambiente proactivo junto do Cliente final.

Munir os líderes de ferramentas de aplicação prática e imediata através do conhecimento do estilo de liderança e promovendo uma maior consciência da importância da empatia nas relações internas e experiência Cliente.

## PROGRAMA

1. Estilos de liderança e correlação com a experiência Cilente;
2. O que é Servant Leadership e Conscious Leadership
3. Case Studies Servant Leadership e best practices
4. As vantagens da prática de uma Servant Leadership e os inconvenientes
5. Os 5 ingredientes da Servant Leadership
6. O meu check list ao serviço (material e comportamental)
7. O meu plano de ações

## DURAÇÃO

1 ou 2 dias • presencial  
4 ou 8 ½ dias • online

## OPÇÕES

1 dia • Curso  
2 dias • Curso + Treino

## VALORES

1 dia • 1.500€ + IVA  
2 dias • 2.250€ + IVA

**CARLA CARVALHO** **DIAS**  
SPEAKER • CONSULTANT • TRAINER