



unave

associação para a formação
profissional e investigação
da universidade de aveiro

Transformar Clientes em Fãs

duração

18 horas

datas de realização

9, 10 e 11 de abril de 2019

horário

Das 9h30 às 12h30
e das 14h00 às 17h00

preço de inscrição

185 €

este valor inclui:

- . documentação
- . certificado de formação

valores isentos de IVA

a inscrição só fica completa
após o pagamento

descontos

20% de desconto para quem
efetivar (pagar) a inscrição até
1 mês antes do início da for-
mação.

nota

os descontos não são acumu-
láveis

local de realização

Instalações da UNAVE/
Universidade de Aveiro

inscrições e informações

sandra.mota.veiga@ua.pt
www.unave.pt
tlf.: 234 370 833

objetivos gerais

- . Identificar os fatores que facilitem a conquista de pessoas.
- . Compreender as formas que levam as pessoas a gostarem de pessoas.
- . Identificar os comportamentos de fãs.
- . Ser capaz de elaborar um plano individual de treino.

destinatários

Todos os profissionais que desenvolvam funções de relacionamento com clientes, internos e externos.

conteúdos programáticos

1. Técnicas fundamentais, para tratar com pessoas
 - a. A motivação, fatores mobilizadores de motivação
 - b. A importância da perceção humana
 - c. A importância da atitude positiva
 - d. A assertividade
 - e. Criticar positivamente
2. Seis (6) formas de fazer com que as pessoas gostem de si
3. Como se comportam os fãs
4. Exercício prático e de desenvolvimento pessoal: Plano individual de treino.

formadora e coordenadora



A coordenação científico-pedagógica e a formação é da responsabili-
dade da Prof.ª Judite Maria Manso docente de Marketing e Vendas na
Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda da Universidade de
Aveiro. É Diretora Geral no IPRC – Instituto Português de Relações
com o Cliente. Desenvolve funções de Consultoria nas áreas de Ges-
tão, Comercial, Estratégica, Marketing e Comportamental.
É formadora, desde 2004, em algumas das mais conceituadas PME's,
ramo industrial, comercial e serviços.

testemunhos

“A minha opinião sobre ação de formação é que foi benéfica em todos os sentidos práticos e funcionais para o dia a dia, mais formações nesta área só nos engrandece perante as adversidades que todos os dias somos confrontados na nossa área de vendas.

O apoio, a forma em que os temas foram abordados e aplicados, enfim um conjunto de benefícios que esta ação nos deu para sermos a cada dia melhor nas nossas intervenções junto dos nossos clientes e demais.”, Nelson Miguel Silva

“Formação clara, objetiva e adaptada à realidade de cada formando. Suportada com exemplos reais e concretos. Fluida e nada maçadora. Interessante, produtiva e desinibida. Gostei muito da formação e da forma como a formadora conduziu as três secções. Aconselho a quem pretenda melhorar as relações interpessoais, tanto com os colaboradores como com os clientes.” Eduardo Oliveira