

Catálogo de cursos

Sumário

Clique nos títulos para ser redirecionado automaticamente para a página referente.

Excelência no Atendimento

- Fundamentos do Atendimento ao Cliente
- Sucesso do Cliente (Customer Success - CS)
- Atendimento Centrado no Cliente (Customer Centric)
- Experiência do Cliente (Customer Experience - CX)
- Mapeando a Jornada do Cliente
- Modelos de Atendimento
- Métricas da Experiência do Cliente (CX)
- Net Promoter Score - NPS)
- Customer Satisfaction Score - CSAT
- Governança de experiência ao cliente
- Atendimento Omnichannel
- O jeito Disney de encantar
- Resolução de conflitos
- Como potencializar o atendimento telefônico
- Como criar uma estratégia de CX

Comunicação Eficaz

- Como Falar em Público
- Comunicação Não-Violenta (CNV)
- Comunicação Assertiva
- Como Escrever um E-mail
- 10 Dicas de Como Melhorar a Comunicação
- Utilizando Português Corretamente

Soft Skills

- Desenvolvendo a Inteligência Emocional
- Como Desenvolver a Autoliderança
- Como Manter o Foco e Evitar Distrações
- Eficácia no Trabalho Remoto
- Produtividade e Gestão de Tempo
- Senso de Dono
- Comunicação
- Corresponsabilidade
- Fazer Acontecer
- Cultura da Inovação
- Construção de Relacionamentos
- Formas de Comunicação no Trabalho

Segurança Cibernética

- Segurança na Internet
- Malware
- Uso Seguro da Internet e Riscos Diversos
- Spam
- Ransomware
- Contas e Senhas
- Segurança em Dispositivos Móveis
- Como Criar Senhas Fortes
- Phishing
- Wi-fi e Bluetooth
- Uso de E-mails Corporativos
- URL Segura
- Sinais de Alerta de Engenharia Social
- Fraude do CEO

- Phishing na Prática
- Proteção Contra Malware
- Black Friday
- Segurança em Redes Sociais
- PNCIBER (Política Nacional de Cibersegurança)
- Cofre de Senhas
- Mesa e tela Limpas
- Gestão de Acesso
- Segurança em Dispositivos Móveis
- Métodos de ataques em dispositivos móveis
- Segurança no trabalho remoto
- Uso seguro de contas e senhas
- Princípios de segurança em dispositivos móveis
- Introdução ao desenvolvimento de software seguro
- Implantação e operação segura em softwares
- Melhores práticas de segurança em softwares
- Testes de segurança em softwares
- Codificação segura de softwares

LGPD - Lei Geral de Proteção de dados

- Introdução a LGPD
- LGPD Expert

Política de Segurança da Informação

- Política de Segurança da Informação
- Classificação da Informação
- BYOD (Bring Your Own Device)

Jornada de Líderes

- Ética
- Liderança
- Trabalho em Equipe
- Flexibilidade
- Inteligência Emocional
- Comunicação Efetiva
- Negociação
- Iniciativa
- Gerenciamento de Conflitos
- Compromisso com a Excelência
- Diversidade
- Feedback
- Exercícios avançados de liderança
- Exercício da liderança
- Virei líder

Gestão

- Objective and Key Results (OKR)
- Kanban
- Checklist
- SCRUM - Fundamentos
- Reuniões Produtivas
- Negociação em Vendas - Supere o Não
- Cultura Organizacional
- Business case

- Combate ao assédio sexual
- Respeito a diversidade & inclusão
- Mulheres no mercado de trabalho
- Combate ao assédio Moral
- Fundamentos da cultura organizacional
- Práticas ESG

Varejo

- O que é e como funciona a venda em varejo
- Habilidades interpessoais para vendas
- Humanização do atendimento
- A importância da comunicação visual no varejo
- Técnicas de Rapport
- Programação Neurolinguística
- Técnicas de vendas
- Negociação
- Marketing básico
- Foco no cliente
- Jornada do consumidor
- Canais de atendimento
- Tendência de vendas

Novidades em Breve

Política de Segurança da Informação

- Mapeamento e Análise de Risco
- Controle de Acesso
- Uso de Ativos
- Política de Senhas
- Chaveiro de Senha

Segurança do Trabalho

- Treinamento em Altura (NR 35)
- Formação de Brigada de Incêndio - Básico (NR 23)
- Prevenção e Proteção Contra Incêndios (NR 23)

Gestão

- Análise de Viabilidade
- Gestão por Indicadores
- Modelagem de Processo
- Gestão de Produto
- Introdução a Governança Corporativa
- Product Designer
- Gestão Financeira

Gestão Comercial

- Introdução às Vendas
- Estratégia de Vendas
- Construção e Desenvolvimento de Equipe de Vendas
- Gerenciamento de Relacionamentos com Clientes



Gostaria de ver uma prévia desta trilha? Leia o QR Code ou clique no botão abaixo:



Clique aqui

EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO

EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO

EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO



Carga horária
3H 30min

O bom relacionamento com o cliente é um diferencial competitivo muito importante para as empresas. Sabemos que o consumidor está cada vez mais exigente, então é fundamental atender da melhor forma, com foco nas suas necessidades e satisfação.

O excelente atendimento é aquele que excede as expectativas do cliente, indo além do básico. As necessidades são atendidas, mas de uma forma muito mais eficaz do que se espera.

Essa trilha vai ajudar o aluno a desenvolver habilidades necessárias para encantar os clientes de forma eficaz.

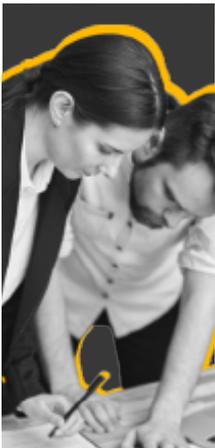


Fundamentos do Atendimento ao Cliente

É de conhecimento geral a importância do bom atendimento ao cliente, mas nem sempre temos o conhecimento básico para proporcionar isso da melhor maneira.

Um excelente atendimento vai além do básico que o cliente espera. Todas as necessidades são atendidas de uma forma muito mais eficaz do que ele espera.

Neste curso, os alunos aprenderão os conceitos básicos para o excelente atendimento ao cliente, identificando suas necessidades e criando conexões verdadeiras durante o contato.



Sucesso do Cliente (Customer Success - CS)

Um ponto muito importante para o atendimento de excelência é o Sucesso do Cliente.

O Sucesso do Cliente surge a partir do interesse das empresas nos resultados positivos que os clientes conquistam. O ponto chave, aqui, é o pós-venda eficiente.

Neste curso, os alunos aprenderão como guiar o cliente em direção aos objetivos que ele possui, priorizando os resultados positivos que ele obtém ao longo da jornada.



Atendimento Centrado no Cliente (Customer Centric)

O Customer Centric é um tema que está em evidência atualmente, uma vez que todos nós sabemos que focar no consumidor é a peça-chave para o sucesso de qualquer negócio.

Essa é uma estratégia que coloca o cliente no centro de todas as decisões. Isso significa que, antes de tomar qualquer posicionamento, a organização deve considerar o que seria melhor para os clientes.

Com o curso de Customer Centric, os alunos aprenderão os conceitos dessa estratégia, sua importância e como aplicá-la da melhor forma na empresa.



Experiência do Cliente (Customer Experience - CX)

O Customer Experience, ou experiência do cliente, é uma estratégia para proporcionar o melhor atendimento aos clientes de uma empresa. Esse é mais um ponto para elevar o seu nível de atendimento. A intenção dessa estratégia é entregar boas experiências em todas as interações dos clientes com a empresa: antes, durante e no pós-compra.

Neste curso, os alunos aprenderão o conceito do Customer Experience, as vantagens e como estruturar e implementar essa estratégia.



Mapeando a Jornada do Cliente

A trajetória que o consumidor passa desde o primeiro contato com sua empresa até o fechamento do negócio é chamada de Jornada do Cliente.

Nesse processo, é importante mapear essa jornada, registrando todas as experiências que os clientes terão com o seu negócio.

Este curso vai mostrar as vantagens de mapear a jornada do cliente e ensinar um passo a passo de como fazer isso na prática.



Modelos de Atendimento

Os modelos de atendimento fazem parte da estratégia de Sucesso do Cliente e são fundamentais para os consumidores alcançarem os objetivos.

De forma geral, as empresas dividem os modelos de atendimento em 4 tipos.

Este curso vai ensinar os tipos de modelos existentes e como identificar o melhor para cada necessidade empresarial.



Métricas da Experiência do Cliente (CX)

Para saber se a estratégia de Customer Experience está indo bem, é necessário aplicar algumas métricas para mensurar a performance da sua empresa.

Por meio das métricas mais utilizadas no mercado, é possível entender os impactos que a estratégia gerou, de forma simples e assertiva.

Neste curso, os alunos vão conhecer as principais métricas do mercado, a importância delas e como aplicá-las.



Satisfação do Cliente (Net Promoter Score - NPS)

O NPS é uma das métricas mais conhecidas da estratégia de Customer Experience, para mensurar a satisfação do cliente. O Net Promote Score é uma metodologia para medir os níveis de lealdade do cliente com sua empresa.

Este curso vai ensinar o que é o NPS, suas características e como aplicar de forma eficaz.



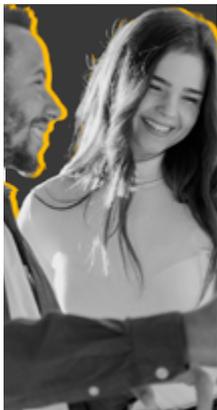
Satisfação do Cliente (Customer Satisfaction Score - CSAT)

C-SAT é a sigla para Customer Satisfaction Score, uma das primeiras metodologias de pesquisa de satisfação do cliente, de aplicação bem simples.

De forma rápida, o C-SAT indica o nível de satisfação do cliente após uma compra ou experiência com sua empresa.

Este curso vai ensinar o conceito de C-SAT, os benefícios dessa métrica, como aplicá-la e como calcular o resultado da pesquisa.

EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO



Governança de experiência ao cliente

O treinamento capacita profissionais a desenvolver, implementar e gerir estratégias eficazes para melhorar a experiência do cliente em toda a jornada de interação com a empresa. Com metodologias modernas e práticas de mercado, é possível entender a importância da experiência do cliente como um diferencial competitivo, com ferramentas para medir, analisar e aprimorar continuamente o atendimento ao cliente.



Atendimento Omnichannel

Este treinamento foi projetado para fornecer uma compreensão detalhada e prática sobre o atendimento omnichannel, abordando como integrar os diferentes canais de comunicação para oferecer uma experiência única e eficiente para os clientes.



O jeito Disney de encantar

O treinamento explora os princípios e práticas que fazem da Disney uma referência mundial em atendimento e experiência do cliente. O conteúdo é ideal para profissionais que desejam aprimorar suas habilidades de proporcionar experiências inesquecíveis e de alta qualidade para seus clientes.



Resolução de conflitos

Este treinamento fornece uma compreensão profunda e prática das estratégias eficazes para a resolução de conflitos no ambiente profissional. Os participantes irão aprender a identificar, abordar e resolver conflitos de maneira construtiva, promovendo um ambiente colaborativo e harmonioso.



Como potencializar o atendimento telefônico

Este treinamento é ideal para profissionais que desejam aprimorar suas habilidades no atendimento telefônico, garantindo uma experiência de cliente mais eficaz, empática e produtiva. Você aprenderá a usar técnicas que melhoram a comunicação, aumentam a eficiência e geram maior satisfação do cliente, tornando o telefone uma ferramenta estratégica para seu negócio.



Como criar uma estratégia de customer experience

O Customer Experience (CX) está no centro das decisões de empresas de sucesso, impactando diretamente a satisfação e a fidelização dos clientes. Este treinamento foi desenvolvido para líderes, gestores e profissionais que desejam criar uma estratégia de CX eficaz, garantindo uma jornada do cliente fluida e encantadora em todos os pontos de contato.



[Clique aqui](#)

COMUNICAÇÃO EFICAZ

COMUNICAÇÃO EFICAZ

COMUNICAÇÃO EFICAZ



Carga horária
1H 30 min

Uma boa comunicação é fundamental em todos os aspectos da vida, desde as relações pessoais até no mundo corporativo. Uma comunicação eficaz envolve a transmissão clara e precisa de informações, ideias e sentimentos.

Quando a comunicação acontece da forma correta, as pessoas são capazes de entender uns aos outros e isso gera vários benefícios. No trabalho, por exemplo, a comunicação permite um ambiente harmonioso e objetivo, em busca das metas da empresa.

Esta trilha irá ajudar os alunos a desenvolver habilidades de comunicação, permitindo que eles construam relações mais fortes e alcancem objetivos profissionais.

COMUNICAÇÃO EFICAZ



Como Falar em Público

Falar em público, para algumas pessoas, pode ser extremamente intimidador. Muitos têm medo de se atrapalhar ou errar. É comum achar que falar em público é um dom, mas, como muitas outras coisas, é uma habilidade que pode ser desenvolvida.

Neste curso, os alunos vão aprender técnicas para melhorar seu discurso em público, cativando ainda mais seus ouvintes.



Comunicação Não-Violenta (CNV)

Ao se comunicar com outras pessoas, é muito comum acontecerem mal-entendidos ou falta de compreensão de ambos os lados. Uma ótima forma de contornar essa situação é aprender sobre a comunicação não-violenta, uma forma de se expressar que melhora a resolução de conflitos.

Neste curso, os alunos vão aprender a melhor forma de se comunicar, com foco na empatia e na calma, praticando o princípio de ouvir o que o outro tem a dizer e se expressar de forma não agressiva.



Comunicação Assertiva

A comunicação assertiva é uma técnica de comunicação que permite que você expresse necessidades e sentimentos de forma confiante e clara.

Isso pode trazer diversos benefícios para sua vida, seja profissional ou pessoal, construindo relações fortes com outras pessoas.

Este curso vai mostrar técnicas práticas para melhorar a comunicação no dia a dia.



Como Escrever um E-mail

Pode parecer simples, mas existem muitos erros na hora de escrever um e-mail profissional.

O e-mail é a forma mais utilizada para se comunicar profissionalmente e reflete diretamente a imagem da empresa.

Neste curso, os alunos vão conhecer a importância de escrever um e-mail de forma assertiva, seja para o público interno ou até mesmo para os clientes, com dicas práticas para implementar no dia a dia.



10 Dicas de Como Melhorar a Comunicação

Muita gente tem dificuldade em conseguir se expressar e ser compreendido. Então, de que forma podemos melhorar a comunicação e se expressar com mais naturalidade?

Aqui, vamos apresentar 10 dicas práticas que os alunos podem trabalhar para melhorar a comunicação.



Utilizando Português Corretamente

Este treinamento é direcionado a todos que desejam aprimorar suas habilidades de comunicação por meio da língua portuguesa. Aqui, o participante encontra uma base sólida sobre o uso correto do português.



Clique aqui

SOFT SKILLS

SOFT SKILLS

SOFT SKILLS



Carga horária
2H

As soft skills, também conhecidas como habilidades comportamentais, são cada vez mais valorizadas no mercado de trabalho. Embora a experiência profissional e habilidades técnicas sejam importantes, as soft skills são fundamentais para a construção de relacionamentos, colaboração do time e sucesso a longo prazo.

Comunicação, inteligência emocional, autoliderança e foco são alguns exemplos de soft skills, além de várias outras. Essas habilidades permitem que os profissionais trabalhem em harmonia e encontrem soluções criativas para problemas do dia a dia.

Esta trilha irá ajudar a desenvolver e aprimorar habilidades comportamentais, para se ter destaque na carreira profissional e gerar um ambiente de trabalho mais agradável e produtivo.



Desenvolvendo a Inteligência Emocional

A inteligência emocional é um conceito que se refere à capacidade do ser humano de lidar com as emoções e é um componente essencial para o sucesso de um profissional dentro de uma organização.

Neste curso, o aluno vai aprender como administrar as emoções e desenvolver inteligência emocional.



Como Desenvolver a Autoliderança

A autoliderança é uma competência bastante desejada pelas empresas. Os profissionais que possuem essa habilidade são disputados pelo mercado de trabalho e ganham destaque entre as organizações.

Este curso vai mostrar o conceito de autoliderança, sua importância e como se pode desenvolver essa habilidade.



Como Manter o Foco e Evitar Distrações

Todos sabemos que o foco é uma ferramenta fundamental para o cotidiano de trabalho. Só assim é possível manter as entregas em dia, melhorando o desempenho profissional diariamente.

Neste curso, o aluno verá a importância do foco para o trabalho e dicas práticas para evitar as distrações do dia a dia.



Eficácia no Trabalho Remoto

Muitas empresas adotaram o modelo de trabalho remoto, a fim de manter a continuidade dos processos e garantir a saúde dos colaboradores, diante da pandemia da coronavírus.

O trabalho remoto é um modelo de trabalho em que a pessoa não precisa se deslocar para o escritório para realizar suas atividades.

Neste curso, vamos mostrar as vantagens e habilidades fundamentais para a modalidade de trabalho remoto.



Produtividade e Gestão de Tempo

A boa relação entre a produtividade e gestão de tempo é fundamental para trazer resultados positivos, pois é esperado que as entregas de projetos ocorram dentro do prazo e com a qualidade esperada.

Neste curso, o aluno vai entender a importância de uma boa gestão do tempo e ver dicas para alcançar um alto nível de rendimento no trabalho.



Senso de Dono

O senso de dono é uma característica muito comum de um profissional engajado, que foca no crescimento do negócio em que atua. Ter atitude de dono é ter autorresponsabilidade e dar o melhor de si, independentemente de quem está vendo ou nos cobrando.

Neste curso, vamos falar sobre o conceito de senso de dono, sua importância e dicas para se desenvolver essa característica.



Comunicação

Você consegue ter noção da importância da comunicação no dia a dia de trabalho de uma empresa?

A comunicação, nos mais diversos aspectos, nos permite expressar ideias, opiniões e resolver problemas importantes.

Este curso irá capacitar os alunos para diferentes situações que envolvam a comunicação no cotidiano profissional.



Corresponsabilidade

Dentro de uma organização, cada colaborador desempenha sua função como parte de um todo.

O compromisso com as entregas e resultados é parte fundamental no desenvolvimento de uma empresa e isso só acontece quando os colaboradores possuem o senso de corresponsabilidade, sabendo exatamente a importância do seu papel e das suas atitudes.

Neste curso, os alunos irão entender o que é a corresponsabilidade, sua importância e os principais comportamentos que irão ajudar a desenvolver o senso de corresponsabilidade.



Fazer Acontecer

Atualmente, as empresas desejam que seus colaboradores participem proativamente e se tornem protagonistas em seus processos, inovando nos serviços e nas estratégias corporativas.

Uma competência muito comum, que impulsiona essas atitudes, é o “fazer acontecer”.

Este curso vai ajudar os alunos a entender o conceito de “fazer acontecer”, além de mostrar algumas ações que irão ajudar a desenvolver essa capacidade.



Cultura da Inovação

A inovação sempre está presente nos planos estratégicos das empresas, seja com uma ideia nova ou com a melhoria de algum processo. Incentivar a inovação é um processo fundamental para se destacar no mercado e entregar o melhor serviço ou produto.

Neste curso, iremos mostrar como ocorre o processo de inovação, em que aspectos pode acontecer e como inovar na prática.



Construção de Relacionamentos

Dentro de uma organização, o bom relacionamento entre todos é uma parte importante para a construção de um ambiente de trabalho leve, acolhedor e produtivo. Ser capaz de se comunicar e criar conexões verdadeiras é fundamental em qualquer área de atuação.

Este curso irá falar sobre os relacionamentos próximos, a importância deles e como se pode melhorar a relação com os colegas de trabalho e clientes.



Formas de Comunicação no Trabalho

A comunicação, nos mais diversos aspectos, nos permite expressar ideias, opiniões e resolver problemas importantes.

Este curso irá capacitar o aluno para diferentes situações que envolvam a comunicação no cotidiano profissional.



Clique aqui

SEGURANÇA CIBERNÉTICA

SEGURANÇA CIBERNÉTICA

SEGURANÇA CIBERNÉTICA



Carga horária
5H

Um ativo importante para os dias de hoje são os dados. Muitas empresas utilizam os dados como principal recurso para o desenvolvimento de produtos e serviços. Diante desse cenário, é importante proteger esse ativo, evitando o uso indevido e possíveis crimes que podem ocorrer.

A Segurança Cibernética é a prática de proteger os ativos de informação, computadores e servidores contra ameaças e ataques maliciosos.

A trilha de Segurança Cibernética tem o objetivo de apresentar as melhores práticas de segurança da informação, os principais golpes e como se proteger de forma eficaz, tanto em computadores quanto em dispositivos móveis.



Segurança na Internet

É difícil imaginar a vida sem a presença da internet nos dias de hoje. Essa tecnologia trouxe inúmeros benefícios e se tornou parte essencial do nosso cotidiano, facilitando diversas atividades.

No entanto, é crucial desenvolver uma consciência em relação ao uso seguro da internet, a fim de evitar perdas e transtornos, já que os criminosos cibernéticos se aproveitam dessa dependência para cometer uma variedade de crimes. Embora seja quase impossível estar totalmente protegido contra os riscos, algumas medidas podem ajudar a se manter afastado dessas ameaças.



Malware

Malware, ou “software malicioso,” é um termo mais amplo que descreve qualquer programa ou código malicioso que seja prejudicial aos sistemas. Hostil, intrusivo e intencionalmente prejudicial, o malware invade, danifica ou desabilita computadores, sistemas de computador, redes, tablets e dispositivos móveis, geralmente assumindo o controle parcial das operações de um dispositivo.

Neste curso, os alunos irão aprender a como identificar um malware e as medidas de proteção necessárias para combatê-lo.



Uso Seguro da Internet e Riscos Diversos

O primeiro passo para se prevenir dos riscos relacionados ao uso da Internet é estar ciente de que ela não tem nada de “virtual”. Tudo o que ocorre ou é realizado por meio da Internet é real: os dados são reais e as empresas e pessoas com quem você interage são as mesmas que estão fora dela.

Neste curso, os alunos vão compreender que um Programa de Conscientização em Segurança da Informação é composto por várias etapas e o uso seguro de internet é fundamental.



Spam

O SPAM é uma prática que afeta 100% dos usuários da Internet e, infelizmente, não há como fugir. Mas é possível minimizar para quase zero os danos que eles causam.

Neste curso iremos apresentar o que é um SPAM, quem promove essa prática, quais os perigos que eles trazem aos usuários, como se proteger, e outras informações úteis, que com certeza ajudar a vencer este problema que assola a internet.



Ransomware

O ransomware é um tipo de ataque em que um dispositivo é sequestrado e um resgate é exigido pelo criminoso. Porém, mesmo que a vítima pague o resgate, o acesso ao dispositivo nunca é devolvido. Os ransomwares podem ser divididos em três categorias e é fundamental ficar atento em cada uma delas.

Neste vídeo, ensinaremos o conceito de ransomware, suas categorias e como manter a segurança de dispositivos.



Contas e Senhas

Muitas pessoas que tem o costume de navegar pela internet, com certeza devem ter uma conta de usuário e uma senha, que permitem a identificação única em uma máquina ou em algum serviço. Com esses usuários, um mesmo computador pode ser utilizado por várias pessoas, por exemplo. Isso porque as preferências e configurações de cada um ficam salvas na conta.

Neste vídeo, vamos falar um pouco mais sobre as contas de usuários e o uso de senhas, além de dar dicas de como criar senhas fortes e proteger informações.



Segurança em Dispositivos Móveis

Dispositivos móveis, como tablets, smartphones, celulares e PDAs, têm se tornado cada vez mais populares e capazes de executar grande parte das ações realizadas em computadores pessoais, como navegação Web, Internet Banking e acesso a e-mails e redes sociais. Infelizmente, as semelhanças não se restringem apenas às funcionalidades apresentadas, elas também incluem os riscos de uso.

Neste curso, os alunos irão entender a importância de se manter seguro também durante o uso dos dispositivos móveis, além de receber dicas para melhorar a eficácia da sua proteção.



Como Criar Senhas Fortes

Senhas fracas são um dos principais motivos de violação de dados. Elas podem resultar em perda de emprego, identidade e dinheiro. Em uma empresa, por exemplo, é essencial seguir a política de senhas, mantendo o trabalho e dados fora do alcance de criminosos.

Neste curso, os alunos irão descobrir como criar senhas fortes e elevar o nível de segurança dos seus dados pessoais e da empresa que você trabalha.



Phishing

O Phishing é uma técnica de engenharia social em que o criminoso cibernético tenta obter informações pessoais e confidenciais, fingindo ser uma fonte confiável através de e-mails, mensagens de texto ou páginas da web falsas. O objetivo é enganar a vítima para que ela revele suas informações sensíveis ou clique em um link que pode instalar um malware em seu computador ou dispositivo móvel.

Com este curso, o aluno vai aprender os perigos do Phishing e ter a chance de praticar as medidas de segurança necessárias para se proteger diariamente.



Wi-fi e Bluetooth

É de senso comum que a transmissão sem fio via bluetooth e wifi é uma função importante e prática dos dispositivos móveis. Porém, é importante ficar atento, porque essa mesma praticidade de transmissão traz um alto risco de quebra de segurança. Isso porque o bluetooth e wifi podem ser porta de entrada para ataques digitais.

Neste vídeo, iremos fornecer dicas de como manter a segurança durante a utilização de bluetooth e wifi, evitando aberturas para qualquer tipo de perigo.



Uso de E-mails Corporativos

Usar o e-mail corporativo de forma consciente e segura é fundamental para evitar o vazamento de informações e possíveis golpes virtuais. Uma pesquisa realizada pela Digital Shadows mostrou que 97% das maiores empresas do mundo já tiveram pelo menos um e-mail vazado. É muito importante manter o bom senso e utilizar o e-mail corporativo apenas para assuntos relacionados ao trabalho, evitando logar em e-commerces e redes sociais, por exemplo.

Neste curso, os alunos irão aprender as melhores práticas de utilização do seu e-mail corporativo, sempre prezando pela segurança pessoal e da empresa.



URL Segura

As URLs representam endereços de recursos que estão disponíveis na rede, mas nem todo mundo sabe que é possível utilizar endereços falsos para roubar informações. Por isso é muito importante digitar a URL correta ao acessar um site, pois os endereços de serviços comuns, como bancos, por exemplo, são os mais falsificados por criminosos.

Neste curso, os alunos irão entender os perigos de uma URL falsa, além de obter dicas de como se prevenir desse tipo de golpe.



Sinais de Alerta de Engenharia Social

A engenharia social é a arte de manipular, influenciar ou enganar o usuário, fazendo-o realizar uma ação que não é do seu interesse e muito menos da organização em que ele trabalha. Durante o dia a dia, principalmente no local de trabalho, é fundamental ficar atento aos sinais que podem indicar o uso de engenharia social contra os funcionários e contra a empresa.

Este curso irá instruir os alunos sobre o que é engenharia social e como identificar e se prevenir dos diversos tipos de crimes que podem acontecer a partir dela.



Fraude do CEO

Digamos que alguém esteja em um dia comum de trabalho e recebe um e-mail do chefe, que está viajando, solicitando uma transferência de dinheiro urgente, caso contrário perderá um excelente negócio. O que essa pessoa faria? Bem, esse pode ser um claro exemplo de fraude do CEO, um crime bastante direcionado e cometido por e-mail.

Essa fraude é criada para enganar colaboradores e roubar dinheiro da empresa ou fazer com que a pessoa realize uma ação que vá contra os interesses da organização.

Neste curso, os alunos irão entender mais sobre essa prática e como identificar e se prevenir de forma eficaz.



Phishing na Prática

O termo pode não ser familiar para algumas pessoas, mas é amplamente conhecido na prática que o phishing é uma das fraudes mais comuns na internet. Muitas vezes, os ataques direcionados a empresas começam por meio de e-mails. Por essa razão, é essencial que as empresas capacitem seus colaboradores sobre os conceitos de segurança e os principais ataques e fraudes na internet, como o “phishing por e-mail”.

Cair em um golpe desse tipo pode ser extremamente problemático, portanto é importante praticar medidas de segurança diariamente para se proteger adequadamente.



Proteção Contra Malware

A proteção contra malware é um conjunto de medidas de segurança projetadas para detectar, prevenir e remover qualquer software malicioso de um computador, dispositivo móvel ou rede.

O objetivo é se proteger contra ameaças de vírus, trojans, worms, ransomware e spyware, que podem causar danos aos sistemas, roubar informações ou controlar dispositivos remotamente.

Este curso vai relembrar aos alunos os perigos dos softwares maliciosos, além de praticar as medidas de segurança necessárias para se proteger.



Black Friday

A Black Friday é uma das datas mais aguardadas pelos consumidores e pelo comércio eletrônico. Ela sempre acontece na última sexta-feira do mês de novembro e oferece descontos em diversos produtos e serviços. Comprar pela internet, na Black Friday possui muitas vantagens, mas também alguns riscos.

Neste curso, iremos mostrar como aproveitar essa data da melhor forma, comprando de forma segura e eficaz.



Segurança em Redes Sociais

O compartilhamento de conversas, informações e conteúdo entre familiares, amigos e empresas, tornaram as redes sociais uma extensão digital da nossa vida. Com as mídias sociais ganhando cada vez mais relevância, a segurança nas redes sociais se tornou um passo fundamental para evitar riscos tanto online quanto offline.

Nesse curso, os alunos aprenderão a utilizar as mídias sociais de forma segura, protegendo os dados pessoais e de todos com quem se relacionam diariamente.



PNCIBER - Política Nacional de Cibersegurança

O curso visa proporcionar uma compreensão abrangente dos princípios e diretrizes que regem a Política Nacional de Cibersegurança. Os participantes irão aprender sobre os desafios enfrentados na proteção das infraestruturas críticas contra ameaças cibernéticas.



Cofre de Senhas

O curso de cofre de senhas tem como foco fornecer aos participantes conhecimentos essenciais sobre o gerenciamento seguro de senhas, incluindo a importância de senhas fortes, práticas recomendadas para armazenamento seguro de senhas e o uso de gerenciadores de senhas.



Mesa e tela Limpas

Este curso fornece aos participantes conhecimentos e habilidades essenciais para manter suas mesas e telas limpas como parte de uma estratégia abrangente de segurança da informação.



Gestão de Acesso

Este treinamento é projetado para fornecer uma compreensão abrangente dos princípios e práticas da gestão de acesso a informações e recursos em ambientes corporativos e organizacionais. Os participantes irão aprender sobre a importância de controlar e monitorar quem tem acesso a quais recursos, bem como as técnicas e ferramentas disponíveis para garantir a segurança e a conformidade.



Segurança em Dispositivos Móveis

Dispositivos moveis, como tablets, smartphones, celulares e PDAs, tem se tornado cada vez mais populares e capazes de executar grande parte das ações realizadas em computadores pessoais, como navegação Web, Internet Banking e acesso a e-mails e redes sociais. Infelizmente, as semelhanças não se restringem apenas as funcionalidades apresentadas, elas também incluem os riscos de uso que podem representar.

Ao adquirir um telefone móvel, considere os mecanismos de segurança que são disponibilizadas pelos diferentes modelos e fabricantes e escolha aquele que considerar mais seguro.

Um Programa de Conscientização em Segurança da Informação pode ser composto por várias etapas, mas não se pode esquecer os dispositivos móveis.



Métodos de ataques em dispositivos móveis

O curso de Segurança no Trabalho Remoto oferece os conhecimentos e habilidades necessárias para garantir a segurança no ambiente de trabalho remoto. São abordados os desafios enfrentados pelos colaboradores ao trabalhar em casa, como a proteção de dados, segurança da rede e proteção física dos equipamentos da empresa.



Segurança no trabalho remoto

O curso de Segurança no Trabalho Remoto oferece os conhecimentos e habilidades necessárias para garantir a segurança no ambiente de trabalho remoto. São abordados os desafios enfrentados pelos colaboradores ao trabalhar em casa, como a proteção de dados, segurança da rede e proteção física dos equipamentos da empresa.



Uso seguro de contas e senhas

Se você tem o costume de navegar pela internet, com certeza deve ter uma conta de usuário e uma senha, que te permite a identificação única em uma máquina ou em algum serviço. Neste vídeo, vamos falar um pouco mais sobre as contas de usuários e o uso de senhas, além de dar dicas de como criar senhas fortes e proteger suas informações.



Princípios de segurança em dispositivos móveis

O curso oferece uma introdução abrangente aos princípios fundamentais de segurança em dispositivos móveis, abordando os conceitos essenciais para proteger informações pessoais e corporativas em smartphones.



Introdução ao desenvolvimento de software seguro

O treinamento de Desenvolvimento Seguro é projetado para fornecer conhecimentos e habilidades necessários para criar aplicativos seguros. O conteúdo aborda as práticas recomendadas, técnicas e ferramentas que ajudam a identificar e minimizar vulnerabilidades de segurança ao longo do ciclo de vida do desenvolvimento de software.



Implantação e operação segura em softwares

Este curso é voltado para profissionais de tecnologia da informação que desejam aprimorar seus conhecimentos sobre a implementação segura e a operação eficiente de softwares. É possível entender desde os fundamentos da segurança da informação até as melhores práticas de operação contínua.



Melhores práticas de segurança em softwares

Este é um treinamento destinado a profissionais e desenvolvedores que desejam aprimorar suas habilidades em segurança da informação. Este curso aborda as melhores práticas para garantir que o software seja projetado, desenvolvido e mantido com a máxima segurança, minimizando vulnerabilidades e protegendo dados sensíveis contra ameaças cibernéticas.



Testes de segurança em softwares

Neste treinamento, o aluno aprenderá a identificar, analisar e mitigar vulnerabilidades em softwares e aplicativos. O curso abrange técnicas e ferramentas de teste de segurança essenciais para garantir que seu código esteja protegido contra ameaças e ataques.



Codificação segura de softwares

Este treinamento oferece uma abordagem prática e aprofundada sobre as melhores ações para garantir que o código de softwares e sistemas seja seguro desde a sua concepção até a implantação. Com foco na prevenção de vulnerabilidades e mitigação de riscos de ataques cibernéticos, o treinamento é ideal para desenvolvedores, engenheiros de software e profissionais de segurança da informação que desejam fortalecer suas habilidades e assegurar que os produtos digitais sejam desenvolvidos com padrões de segurança robustos.



Introdução a LGPD

A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) garante a proteção aos dados pessoais de indivíduos ao redor do mundo e segue os padrões de legislações internacionais que são referências no tema. A LGPD pode trazer impactos positivos e negativos para as empresas, uma vez que os consumidores dão muita importância à proteção de seus dados pessoais.

Este curso vai evidenciar que o tratamento de dados pessoais é muito importante para proteger os indivíduos de exposições abusivas e desnecessárias de seus dados.



LGPD Expert

A LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) regula a coleta, armazenamento, processamento e compartilhamento de dados pessoais por empresas e órgãos públicos, com o objetivo de proteger a privacidade e os direitos dos titulares dos dados.

Com este curso, o aluno pode aprimorar e testar os conhecimentos sobre a Lei Geral de Proteção de Dados.

POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO
POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO



Carga horária
8H

O objetivo principal dessas políticas de segurança é prevenir incidentes, permitindo que as empresas lidem da melhor forma possível com os danos, caso o risco realmente ocorra.

A definição de uma política de segurança da informação é um processo crítico que ajuda a garantir a proteção dos ativos de informação de uma organização. Existem várias políticas e procedimentos recomendados que podem ser incluídos, dependendo das necessidades específicas da organização.

Com base na ISO 27001 e na experiência de nossos consultores, desenvolvemos uma trilha abrangendo alguns dos principais procedimentos e políticas recomendados para a implementação de uma política de segurança da informação em uma empresa.



Política de Segurança da Informação

As ameaças à segurança da informação abrangem diversos tipos, tanto digitais quanto humanos. Um dos princípios fundamentais da política de segurança da informação é definir procedimentos internos para garantir confiabilidade, integridade e disponibilidade dos dados.

Nesse curso, resumimos os principais procedimentos e suas aplicações, estabelecemos procedimentos de continuidade de negócios para assegurar a operação contínua em situações de interrupção ou desastre e também mostramos como é importante definir claramente as responsabilidades de todos os funcionários em relação à segurança da informação.



Classificação da Informação

A classificação da informação é um processo de categorização de dados e informações de uma organização de acordo com o seu valor, sensibilidade e criticidade.

Nesse curso, os alunos conhecerão quais são os critérios para classificar a informação, quais as regras de segurança aplicadas a cada classificação e quais a responsabilidade dos profissionais com relação ao tratamento das informações.



BYOD (Bring Your Own Device)

Destinado a profissionais de tecnologia, gestores e usuários corporativos que utilizam dispositivos pessoais - como smartphones, tablets e laptops - para fins de trabalho.

Nesse curso os alunos entenderão os riscos de segurança associados ao uso de dispositivos pessoais no trabalho e quais são as diretrizes de segurança para o uso adequado desses dispositivos visando mitigar os riscos



Gostaria de ver uma prévia desta trilha? Leia o QR Code ou clique no botão abaixo:



Clique aqui

JORNADA DE LÍDERES

JORNADA DE LÍDERES

JORNADA DE LÍDERES



Carga horária
4H 30min

O papel do líder dentro das empresas é de extrema importância, pois ele serve como um exemplo para as equipes, demonstrando comprometimento e praticando os valores da organização em que está inserido.

No dia a dia, é fundamental que o líder busque seu desenvolvimento pessoal e aprimore suas habilidades de gestão, dedicando-se a ouvir com atenção, manter uma comunicação eficiente entre todos os membros da equipe e garantir resultados de alta qualidade.

Nessa trilha, serão abordados comportamentos práticos relacionados às principais competências de liderança, permitindo ao líder estabelecer melhores relações com sua equipe, lidar de forma positiva com possíveis conflitos, fornecer feedbacks construtivos e alinhar o desempenho da equipe com os objetivos da empresa.



Ética

O curso de ética profissional capacita os alunos a desenvolverem comportamentos cruciais nessa competência.

Nesse curso os alunos aprenderão a desenvolver comportamentos tais como ser justo e imparcial, ser capaz de reconhecer e se desculpar por erros, manter uma postura profissional, construir relações de confiança e agir de forma íntegra com base nos princípios éticos. Ao final do curso, eles estarão aptos a manter uma postura ética no ambiente de trabalho, promovendo um clima organizacional saudável e respeitoso.



Liderança

O curso de liderança busca capacitar os alunos a desenvolverem suas habilidades de liderança por meio de uma abordagem de melhoria contínua.

Nesse curso os alunos aprenderão a se tornar um líder inspirador, conhecer sua equipe de perto, garantir que as tarefas sejam compreendidas, desenvolver o senso de responsabilidade na equipe e estimular uma comunicação efetiva. Ao final do curso, eles estarão mais aptos a liderar equipes de forma inspiradora, promovendo um ambiente de trabalho colaborativo e alcançando resultados positivos.



Trabalho em Equipe

O curso de trabalho em equipe enfoca o desenvolvimento da competência essencial de colaboração.

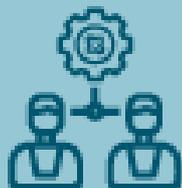
Nesse curso os alunos aprenderão a estabelecer metas claras e objetivos compartilhados, além de aprimorar a comunicação eficiente e a habilidade de delegar tarefas de forma clara. O curso também abordará o gerenciamento de conflitos, o conhecimento da equipe, o desenvolvimento do senso de responsabilidade e a promoção da participação de todos. Ao final do curso, eles estarão mais preparados para colaborar efetivamente em equipes, promovendo um ambiente de trabalho harmonioso e alcançando resultados conjuntos.



Flexibilidade

O curso de flexibilidade e adaptação é essencial diante do cenário empresarial de tantas mudanças.

Nesse curso, os alunos aprenderão a buscar soluções alternativas quando os planos não saírem como o esperado, a aproveitar as adversidades como oportunidades de aprendizado, a buscar a opinião da equipe antes de tomar decisões importantes, a promover a mudança de forma positiva na equipe e a cultivar a resiliência diante dos desafios. Ao concluir o curso, eles estarão mais preparados para se adaptar com sucesso às mudanças e desafios do ambiente empresarial atual.



Inteligência Emocional

O curso de inteligência emocional no trabalho aborda a importância de aprimorar as habilidades emocionais, além do conhecimento técnico.

Nesse curso os alunos aprenderão a reconhecer suas próprias emoções e como elas impactam seus pensamentos e comportamentos, a controlar impulsos emocionais, a desenvolver empatia, a estabelecer e manter relacionamentos saudáveis, e a praticar a escuta ativa. Ao concluir o curso, eles estarão mais aptos a lidar com suas emoções de forma saudável, a cultivar relacionamentos positivos e a contribuir para um ambiente de trabalho mais harmonioso e produtivo.'



Comunicação Efetiva

O curso de comunicação efetiva destaca a importância de uma equipe estar alinhada e buscar objetivos comuns.

Nesse curso os alunos aprenderão a ser direto em suas mensagens, utilizar persuasão positiva, escolher cuidadosamente suas palavras, ouvir ativamente as pessoas e praticar empatia. Ao concluir o curso, eles estarão mais capacitados para se comunicar de forma clara e impactante, promovendo a compreensão mútua, a colaboração e a construção de relacionamentos sólidos dentro da equipe.



Negociação

Negociação aborda o processo de comunicação necessário para alinhar interesses, resolver diferenças e alcançar acordos.

Nesse curso, os alunos aprenderão a iniciar negociações de forma eficaz, a controlar suas emoções durante o processo, a evitar promessas que não possam cumprir e a aprimorar suas habilidades de persuasão. Ao concluir o curso, eles estarão mais preparados para conduzir negociações de maneira assertiva, alcançando resultados favoráveis e mantendo relacionamentos positivos com as partes envolvidas.



Iniciativa

A Iniciativa é uma característica que leva as pessoas a fazerem o que precisa ser feito, antes que alguém peça ou diga o que fazer.

Nesse curso, os alunos aprenderão a evitar a procrastinação, a estar atento aos detalhes ao seu redor, a buscar desafios e a se tornarem multiplicadores, ou seja, influenciadores que inspiram e motivam os outros a agir de forma proativa.



Gerenciamento de Conflitos

Este curso foi criado para líderes e gestores que desejam aprender a lidar com conflitos de forma eficaz. O objetivo é capacitar os alunos a agir rapidamente diante das mudanças, entendendo as diferentes reações aos conflitos e promovendo o crescimento de todos.

Nesse curso, os alunos irão desenvolver habilidades para identificar e compreender a origem dos conflitos, promover um diálogo estruturado, planejar a comunicação e encontrar soluções satisfatórias para todas as partes envolvidas.



Compromisso com a Excelência

A busca pela excelência não é uma tarefa fácil. É necessário muito trabalho, disciplina e dedicação de todos os setores de uma organização.

Nesse curso os alunos aprenderão a cuidar dos processos de trabalho, manter os clientes satisfeitos, seguir os padrões de qualidade e compreender a cultura e as regras da organização. O curso enfatiza a importância da disciplina, dedicação e identificação com a empresa para alcançar a excelência em todas as áreas.



Diversidade

No ambiente corporativo, assim como na sociedade, é de extrema importância promover a valorização da diversidade e criar um ambiente inclusivo.

Nesse curso, os alunos aprenderão a construir uma política de convivência saudável entre as diferenças, promovendo uma imagem positiva e criando uma atmosfera acolhedora, colaborativa e estimulante. O curso ressalta a importância de valorizar e respeitar as diferenças de raça, idade, gênero e pessoas com deficiência, com o objetivo de impulsionar conquistas e avanços sociais.



Feedback

O feedback é uma ferramenta crucial para medir o desempenho dentro de uma empresa e seu uso contribui para orientar o funcionário e proporcionar um parecer sobre o seu trabalho.

Nesse curso, os alunos aprenderão sobre o conceito de feedback, os objetivos que ele busca alcançar, os diferentes tipos de feedback e as melhores práticas para oferecer um feedback eficaz. Ao final do curso os alunos estarão aptos a fornecer e receber feedback de forma construtiva e impactante.

JORNADA DE LÍDERES



Exercícios avançados de liderança

Exercícios Avançados de Liderança foi criado para profissionais que já possuem experiência em liderança e desejam aprimorar suas habilidades para enfrentar desafios complexos e dinâmicos no ambiente corporativo.



Exercício da liderança

Exercícios de Liderança foi projetado para ajudar profissionais a aprimorar suas habilidades de liderança através de práticas e técnicas comprovadas. Este curso oferece uma abordagem prática e interativa, permitindo que os participantes desenvolvam competências essenciais para liderar equipes com eficácia, inspirar confiança e promover um ambiente de trabalho positivo e produtivo.



Virei líder

Esta é uma formação projetada para aqueles que desejam desenvolver suas habilidades de liderança e se tornar líderes eficazes em suas organizações ou equipes.



Gostaria de ver uma prévia desta trilha? Leia o QR Code ou clique no botão abaixo:



Clique aqui

GESTÃO GESTÃO GESTÃO



Carga horária
1H 30min

Os cursos de gestão são uma excelente opção para quem busca se capacitar e se atualizar nas mais diversas áreas empresariais. Essa formação oferece um conjunto de conhecimentos e habilidades que são fundamentais para quem deseja gerenciar negócios de forma eficiente e estratégica.

Uma das grandes vantagens de fazer um curso de gestão é a ampliação do repertório de competências. Além disso, eles também oferecem uma visão mais ampla do mercado e da concorrência, possibilitando que os alunos compreendam as tendências e as mudanças que ocorrem no ambiente empresarial. Dessa forma, torna-se mais fácil identificar oportunidades e desenvolver soluções criativas e eficientes para os desafios do dia a dia.



Objective and Key Results (OKR) - Fundamentos

OKR (Objectives and Key Results) é uma abordagem ágil que conecta estratégia e operações dentro da empresa, através da definição de objetivos estratégicos e resultados-chave para impulsionar o progresso e o desempenho da organização.

Nesse curso, os alunos aprenderão os conceitos essenciais, técnicas de construção de objetivos e resultados-chave, além de dominar a gestão e métricas dos OKRs, os capacitando a utilizar essa metodologia para impulsionar o crescimento do negócio.



Kanban

Kanban é um sistema visual de gerenciamento de fluxo de trabalho que permite controlar e otimizar as tarefas em progresso.

Nesse curso os alunos aprenderão sobre os seus principais conceitos, técnicas de construção de quadros Kanban e quais são as métricas essenciais a serem acompanhadas para medir o sucesso da metodologia, além de como aplicar efetivamente os princípios e técnicas do sistema Kanban em seu trabalho.



Checklist

Checklist é um método para auxiliar profissionais em suas tarefas diárias de trabalho.

Nesse curso, inspirado pelo livro “Checklist” de Atul Gawande, os alunos aprenderão os benefícios que o checklist pode trazer para sua vida profissional, os principais tipos dessa ferramenta e os perigos associados. Ao final os alunos compreenderão o conceito de checklist, como ele pode melhorar sua rotina de trabalho, conhecer os tipos de checklists e seu uso, e entender como o checklist pode minimizar erros graves.



SCRUM - Fundamentos

Scrum é uma metodologia ágil de gerenciamento de projetos que promove colaboração, flexibilidade e eficiência por meio de sprints (um período de tempo fixo e curto) e trabalho em equipe.

Nesse curso os alunos aprenderão sobre a aplicação do Scrum, incluindo o planejamento, as pessoas envolvidas e os benefícios da metodologia, obtendo uma compreensão clara do Scrum e de como implementá-lo de forma colaborativa e eficiente em suas equipes de trabalho.



Reuniões Produtivas

As reuniões são momentos importantes para o sucesso de uma empresa, mas elas precisam ter objetivo claro e foco para que sejam de fato produtivas.

Nesse curso os alunos aprenderão sobre os diferentes tipos de reuniões e seus objetivos, como reuniões de acompanhamento, lições aprendidas, informativas, criativas e formativas. Também aprenderão como conduzir reuniões de forma eficaz, garantindo que cada uma tenha um propósito claro e seja conduzida de maneira produtiva.



Negociação em Vendas - Supere o Não

O objetivo de uma negociação é chegar a um acordo em que ambas as partes se sintam valorizadas e compreendidas.



Business Case

Este treinamento é voltado para profissionais que desejam aprender a construir casos de negócios sólidos e convincentes, que apoiem a tomada de decisão estratégica em suas organizações. Os conceitos vão desde a definição do problema, ou oportunidade de negócio, até a apresentação de uma proposta bem estruturada, que justifique o investimento de recursos, tempo e esforço.



Mannix

CULTURA
CULTURA
CULTURA



Combate ao assédio sexual

Este treinamento é uma formação abrangente, destinada a sensibilizar, educar e capacitar os participantes sobre a identificação, prevenção e resposta ao assédio sexual no ambiente de trabalho. Os participantes poderão entender as leis e políticas relacionadas ao assédio sexual, bem como estratégias práticas para criar um ambiente seguro e respeito.



Respeito a diversidade & inclusão

O treinamento sobre Diversidade & LGBTQIA+ é essencial para promover a inclusão e a igualdade no ambiente de trabalho e na sociedade em geral. Os participantes poderão compreender as questões relacionadas à diversidade sexual e de gênero, abordando as melhores práticas para criar um ambiente acolhedor e respeitoso para todos.



Mulheres no Mercado de Trabalho

O treinamento sobre Mulheres no Mercado de Trabalho visa capacitar e empoderar mulheres para alcançar seu pleno potencial profissional, além de sensibilizar organizações e indivíduos sobre a importância da equidade de gênero no ambiente de trabalho. Aqui, os participantes irão ver as principais barreiras enfrentadas pelas mulheres, com estratégias para superá-las e promover a criação de ambientes de trabalho inclusivos e equitativos.



Combate ao assédio Moral

Esta é uma formação destinada a promover uma cultura de respeito e civilidade em todas as esferas da vida, especialmente no ambiente de trabalho e nas relações interpessoais. O curso aborda a importância do respeito mútuo, a comunicação eficaz e a construção de relacionamentos saudáveis e produtivos. Os participantes aprenderão a reconhecer e valorizar a diversidade, a lidar com conflitos de maneira construtiva e a contribuir para um ambiente harmonioso e inclusivo.



Fundamentos da cultura organizacional

Este treinamento oferece uma compreensão abrangente sobre cultura organizacional, um dos pilares mais importante para o sucesso e sustentabilidade de uma empresa. Os participantes irão explorar conceitos fundamentais e as melhores práticas para desenvolver e manter uma cultura organizacional sólida e alinhada com os objetivos da empresa.



Práticas ESG

Este treinamento oferece uma introdução abrangente aos princípios e práticas de ESG (Environmental, Social, and Governance). Você aprenderá como as empresas estão integrando essas práticas em suas estratégias para criar valor sustentável e como esses fatores influenciam decisões de negócios, investimento e o engajamento com stakeholders.



Mannix

VAREJO
VAREJO
VAREJO



O que é e como funciona a venda em varejo

O varejo é o processo de venda de uma empresa diretamente para o cliente. Dessa forma, tudo acontece em um único ponto de contato, seja em uma loja física, site ou catálogo.

Neste curso, você entenderá o que é e como funciona o mercado de varejo, além de conhecer os tipos de empreendimentos que fazem parte desse setor.



Habilidades interpessoais para vendas

As habilidades interpessoais são características comportamentais que facilitam as relações humanas. No mundo das vendas, os profissionais que desenvolvem bem essas habilidades possuem mais chances de fechar vendas e fidelizar clientes.

Neste curso, você irá entender a importância desse tema para o mercado de varejo, além de conhecer as principais habilidades para os profissionais de vendas.



Humanização do atendimento

Um atendimento humanizado é o processo em que as necessidades do cliente são atendidas com sucesso, com empatia e foco na resolução do problema.

O curso de humanização do atendimento vai transformar a maneira como você interage com os clientes, colegas e pessoas em geral. A humanização do atendimento é uma necessidade crescente em um mundo cada vez mais digital.



A importância da comunicação visual no varejo

A comunicação visual é o processo de transmitir e receber mensagens por meio de recursos visuais. As informações estão nas cores, formas, imagens e ilustrações. No mundo das vendas, a comunicação visual pode ser uma excelente ferramenta para aumentar as vendas.

Este curso é voltado para que os profissionais de vendas possam compreender como a comunicação visual pode influenciar as decisões dos clientes e impulsionar o sucesso dentro do varejo.



Técnicas de Rapport

Rapport é uma palavra de origem francesa que significa “trazer de volta” ou “criar uma relação”. Este conceito tem origem na psicologia e é utilizado para criar uma ligação com outra pessoa. Com o rapport é possível criar conexões genuínas com os outros, uma competência fundamental para o mercado de vendas e atendimento ao cliente.

Este curso traz a oportunidade de aprimorar sua habilidade de criar conexões autênticas com seu público, aumentando suas vendas e fortificando laços.



Programação Neurolinguística

A Programação Neurolinguística, ou PNL, é uma maneira de entender como nossa mente, palavras e ações afetam nosso comportamento. A maneira como as pessoas percebem o mundo, comunicam-se e interpretam experiências, influenciam diretamente suas ações e reações.

Com este curso, o profissional de vendas vai compreender como utilizar a PNL para aumentar suas vendas, criar conexões e reter clientes.



Técnicas de vendas

O profissional do varejo, nos dias de hoje, precisa focar nas vendas, ser um líder e estrategista ao mesmo tempo. Para isso, é necessário muito preparo, mão na massa e as técnicas certas. O curso de técnicas de vendas é uma oportunidade de adquirir habilidades fundamentais para se destacar nesse mundo competitivo das vendas.



Negociação

A negociação é um método pelo qual as partes envolvidas resolvem um conflito, tomam decisões ou alcançam objetivos comuns. Seja você um iniciante ou profissional experiente, este curso vai te proporcionar habilidades para negociar de forma confiante e com bons resultados dentro do mundo das vendas.

Este curso oferece uma abordagem prática para melhorar a forma que você negocia com seus clientes.



Marketing básico

O marketing desempenha um papel importante no sucesso de qualquer negócio, independentemente do tamanho ou setor. É o conjunto de atividades que uma empresa realiza para atrair, conquistar e reter clientes.

Este curso é a oportunidade para você começar a entender o mundo do marketing, construir uma base de conhecimento sobre esse assunto e compreender como as ações de marketing pode destacar seu negócio dos demais.



Foco no cliente

O foco no cliente é uma mentalidade que busca proporcionar uma experiência positiva para o cliente durante toda sua jornada de compra. Empresas com a Amazon e a Zappos são bons exemplos de foco no cliente.



Jornada do consumidor

A Jornada do Consumidor é o processo pelo qual um cliente em potencial passa desde o momento em que toma conhecimento de um produto ou serviço até a decisão de compra.

Neste curso, você terá a oportunidade de se aprofundar mais nesse tema e entender como uma jornada do consumidor bem estruturada é fundamental para as vendas.



Canais de atendimento

O canal de atendimento é um meio que o cliente tem para entrar em contato com uma empresa. Pode-se dizer que é uma ferramenta que recebe solicitações dos consumidores.

Neste curso, você vai entender para que serve o canal de atendimento, sua importância e quais os tipos de canais disponíveis para você implementar no seu negócio e melhorar as vendas.



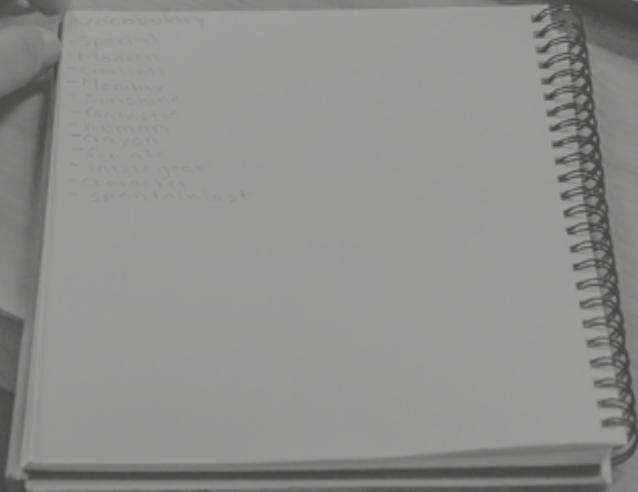
Tendências de vendas

O comércio, cada vez mais, estará acompanhado de muita inovação, desde as novas estratégias de vendas, planejamento e marketing até diversas opções de distribuição.



Mannix

NOVIDADES EM BREVE
NOVIDADES EM BREVE
NOVIDADES EM BREVE



NOVIDADES EM BREVE

Política de Segurança da Informação



Mapeamento e Análise de Risco *



Controle de Acesso *



Uso de Ativos *



Política de Senhas *



Chaveiro de Senha *

NOVIDADES EM BREVE

Gestão



Análise de Viabilidade



Gestão por Indicadores



Modelagem de Processo



Gestão de Produto



Introdução a Governança Corporativa



Design de Product



Gestão Financeira

NOVIDADES EM BREVE

Gestão Comercial



Introdução às Vendas



Estratégia de Vendas



Construção e Desenvolvimento de Equipe de Vendas



Gerenciamento de Relacionamentos com Clientes



contato@mannix.com.br

