

AÇÕES DE FORMAÇÕES ARTSOFT EXTERNAS

O Departamento de Formação diagnosticou três áreas sensíveis de formação: Venda Consultiva, Gestão de Projeto e Business Process Management. Com o intuito de colmatar estas necessidades de formação, foram concebidas três formações ARTSOFT, a serem lecionadas por entidades externas (Fluxphera, PPMCoachers e Process-Sphere).

Estas ações de formação são obrigatórias para os parceiros especializados e opcionais para os restantes.

GESTÃO DE PROJETO

Objetivos - Formação

- Sensibilizar para a importância da utilização de uma abordagem sistemática e de uma Gestão de Projetos efetiva para o sucesso de um projeto e do negócio;
- Transmitir um conjunto de conhecimentos fundamentais que permitam abordar com confiança a gestão de qualquer projeto, independentemente da área, dimensão ou complexidade envolvida;
- Dar a conhecer os principais processos, técnicas e ferramentas da Gestão de Projetos que são apresentados nas principais metodologias de Gestão de Projetos;

As competências a desenvolverem:

1. Conceitos Fundamentais
 - 1.1. Projetos
 - 1.2. A Gestão de Projetos
 - 1.3. O Gestor de Projeto
 - 1.4. Contexto de um Projeto
2. Framework da Gestão de Projetos (PMBOK® Guide)
 - 2.1. Áreas de Conhecimento da Gestão de Projetos
 - 2.2. Grupos de Processos da Gestão de Projetos
 - 2.3. Processos Individuais da Gestão de Projetos

3. Os Processos da Gestão de Projetos
 - 3.1. Gestão do Âmbito
 - 3.2. Gestão do Tempo
 - 3.3. Gestão do Custo
 - 3.4. Gestão dos Recursos Humanos
 - 3.5. Gestão da Comunicação
 - 3.6. Gestão do Risco
4. PMS - Project Management Simulation.

BUSINESS PROCESS MANAGEMENT

Hoje é crítico que as organizações sejam capazes de se adaptar rapidamente à mudança do meio envolvente e para isso é necessário que sejam capazes de implementar:

- Ter a capacidade de mudar um processo e um sistema de informação que o suporta rapidamente, tornar a organização adaptável às mudanças do ambiente organizacional;
- Coloquem o cliente no centro do processo antes que cliente deixe de interagir com a organização;
- Automatizem as tarefas repetitivas e libertem as pessoas para utilizar o seu potencial no desenvolvimento de soluções informáticas para a resolução dos desafios da organização.

As competências a desenvolverem:

- Entender o impacto organizacional das forças externas que estão a conduzir a mudança das organizações, como a revolução tecnológica, as alterações das práticas de trabalho, a ubiquidade e a virtualização, o outsourcing, a deslocalização;
- Analisar um processo de acordo com uma abordagem orientada ao pensamento das organizações como sistemas;
- Conceber um processo baseado em princípios de engenharia empresarial;
- Identificar oportunidades de melhoria de um processo e identificar cenários futuros de implementação;
- Obter competências necessárias para transformar um processo de negócio de forma a tornar-se mais rápido, mais simples, mais barato, mais eficaz.
- Traduzir as especificações de negócio em especificações de sistemas de informação.
- Documentar, gerir, conceber e implementar requisitos de sistemas de informação que vão de encontro às necessidades dos sistemas de informação.

VENDA CONSULTIVA

A venda consultiva representa uma evolução lógica da abordagem da análise de necessidades do cliente. O vendedor assume uma postura ativa na relação comercial. Deve questionar as necessidades apresentadas e ajudar o cliente a identificar aquelas que ainda estão ocultas. As empresas que atuam com base na venda consultiva não vendem soluções que sejam simplesmente melhores que as ofertas dos concorrentes. Vendem a **SOLUÇÃO DOS PROBLEMAS** atuais e futuros do cliente.

Esta abordagem é, realmente, focada no cliente comprador, visando construir um relacionamento efetivo e duradouro, de modo a que o cliente perceba o quanto a empresa do vendedor está comprometida com seu sucesso. O objetivo é fidelizar o cliente, que sempre terá a empresa - e o vendedor - como a primeira opção de compra.

As cinco competências a desenvolverem:

Flexibilidade - Capacidade de se adaptar às diferentes situações;

Sinergia - Integrar o seu desempenho com o de outros;

Resolução de problemas - Maximizar os resultados esperados;

Improvisação e criatividade - Encontrar as soluções mais adequadas às situações;

Orientação para o cliente - Ajustar o desempenho às necessidades do cliente.

Estabelecimento de indicadores para o desenvolvimento de cada competência da venda consultiva.

DURAÇÃO E VALORES DOS CURSOS

Ação de formação	Duração	Entidade	Valor
Gestão de Projeto	3 dias	PPMCoachers	300€ / Formando
Business Process Management	3 dias	Process-Sphere	300€ / Formando
Venda Consultiva	1 dia	Fluxphera	75€ / Formando

Todas as sessões são prestadas por entidades externas e realizadas nas instalações da ARTSOFT.

Departamento de Formação

Fevereiro 2014