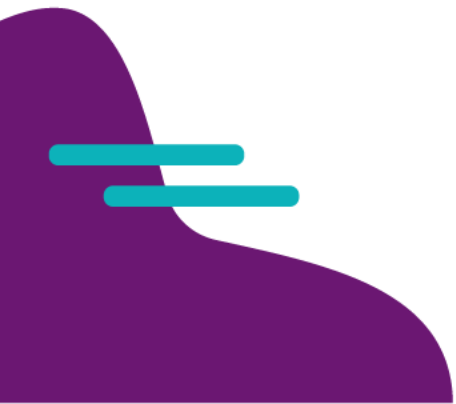




Liderando a si para liderar a TODOS

Programa de Desenvolvimento de Líderes
Gerentes das Lojas Cartão de TODOS

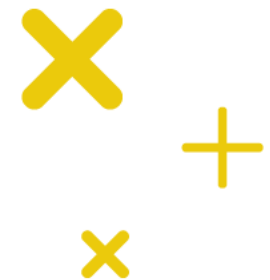


As transformações do mercado estão cada vez mais rápidas e competitivas, exigindo que estejamos cada vez mais conectados com os negócios, atualizados sobre tendências e em constante desenvolvimento.

Pensando nesses desafios, a Live University junto com a PreparaTODOS, desenvolveu um programa customizado, pensado para impulsionar a sua atuação como líder e o capacitando para fazer uma gestão eficaz do seu negócio.

No Programa **Liderando a si para liderar a TODOS**, trabalharemos o impacto das transformações atuais na gestão através dos pilares de Autoliderança, Gestão de Pessoas e Gestão de Negócios.

Tudo isso em um programa 100% mão na massa e com as melhores práticas de mercado. Não fique fora dessa transformação e torne-se um líder de sucesso !



CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

LIDERANDO A SI MESMO E O OUTRO

FERRAMENTAS DE GESTÃO DE PESSOAS



Autoconhecimento e Estilos de liderança

- Identificando o seu perfil como líder e compreendendo o impacto da personalidade no desempenho.
- Aumentando a competência de autoconhecimento para potencializar suas decisões.
- Formulando uma análise através da Janela de Johari.
- Alinhando o seu estilo de liderança com o estilo e a cultura da empresa.

Inteligência Emocional

- Inteligência emocional e suas implicações nas relações interpessoais.
- Inteligência interpessoal e Inteligência do intrapessoal.
- Como desenvolver a inteligência emocional no mundo corporativo (Autocontrole, Controle emocional e Auto Motivação).
- Os impactos e benefícios de uma empresa emocionalmente inteligente.

Gestão de Conflitos

- Fatores motivacionais e organizacionais que afetam as equipes
- Identificando conflitos emocionais e conflitos de interesse.
- Da apuração ao acompanhamento, entenda o passo a passo para o sucesso da gestão de conflitos em uma empresa.
- Acordos e resolução de impasses.
- Conheça cases de sucesso na resolução de conflitos entre áreas e esteja preparado para organizar equipes com harmonia.

Influencia e Persuasão

- Por que é importante ser persuasivo e um bom influenciador?
- Explorando diferentes abordagens para influenciar.
- Como adaptar o estilo de influência e comunicação conforme a pessoa com quem está lidando.
- Conceitos, diferenças e semelhanças entre Persuasão, Influência e Manipulação.
- Princípios da Persuasão: Amizade; Reciprocidade; Consistência; Autoridade; Validação Social; Raridade.

Comunicação de Alto Impacto

- Princípios da oratória, técnicas e sua relação imediata com a boa liderança.
- Comunicação Não Violenta: como praticar com os colaboradores um relacionamento harmonioso e que impulsiona a cooperação e a parceria?
- Como usar técnicas de PNL para trazer para fora o melhor em seus colaboradores e equipes. Entenda os benefícios e saiba aplicar essa ferramenta.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO LIDERANDO O NEGÓCIO

FERRAMENTAS PARA GESTÃO DE NEGÓCIOS



Vendas Inbound e Outbound

- Como identificar e segmentar os perfis de clientes que realmente precisam do que você está vendendo.
- Investigando a jornada de compra do seu cliente para melhor direcionar as ações de geração de leads.
- Definindo metas de captação de leads segmentados por produto, região e/ou unidade de negócio.
- Potencializando a geração de outbound leads.
- Boas práticas de prospecção: dicas e truques para melhorar resultados
- Como criar uma lista de clientes de alto potencial, realizar pesquisas efetivas sobre os leads e segmentá-los
- Campanhas de e-mails: um passo a passo para aumentar a taxa de respostas positivas.
- Como nutrir os leads, criar engajamento e se preparar para o primeiro contato com os prospectos.

Experiência do Cliente

- Como seu cliente descobre seu produto e quando ele decide comprá-lo?
- Identifique os pontos de melhoria dentro do caminho do cliente com o Mapa da Jornada e otimize a experiência
- Aprenda como transformar uma experiência comum em uma experiência surpreendente.
- Aplicando Valor Percebido para compreender o que é realmente importante para o cliente em cada momento da experiência
- Quais atributos são mais valorizados pelo seu consumidor e como você usufrui dessa informação
- Determinando as ações necessárias para implementar a jornada ideal e aprimorar a experiência do cliente
- Medindo a satisfação do cliente através do NPS

Funil de Vendas

- Como definir os estágios de seu funil de vendas através de uma análise sólida e baseada em fatos.
- Reconheça a natureza altamente interativa do processo de gerenciamento de funil.
- Defina os indicadores e métricas que permitirão diagnosticar a qualidade e a integridade de seu funil de vendas
- Aumente suas taxas de conversão identificando as oportunidades que representam o maior potencial
- E se o volume do pipeline não está adequado ao plano de vendas?
- Utilizando a matriz win-loss para identificar as oportunidades que estão sendo perdidas
- Criando metodologias de análise para compreender e solucionar os principais fatores de ganho e perda das oportunidades.

Vendas Consultivas

- Quais são as etapas e como planejar uma venda consultiva de sucesso.
- Desenvolvendo técnicas de elicitação para levantamento de informações.
- Rapport: o que o cliente não diz.
- Criando propostas diferenciadas que tornem os preços menos relevantes.
- Venda de solução X Venda de produto/serviço.
- Desenvolvimento da solução: CVB - Características, Vantagens e Benefícios.
- Utilizando a técnica VRIO para aumentar a entrega de valor.
- Mapeamento de oportunidades: upselling e cross-selling.

Estratégias de Negociação

- Planejamento da negociação: extraindo os principais atributos negociáveis de um produto ou serviço.
- Táticas para serem usadas no início da negociação: primeiras ofertas, relutância e ancoragem de preços.
- Táticas para serem usadas no meio da negociação.
- Táticas para serem usadas no final da negociação: revogação, técnicas de defesa contra “nibling”, controle sobre o tempo e ultimato.
- Case prático de negociação: aplicação de todas as práticas apresentadas durante o módulo através de um case de Harvard.

Rentabilização da Carteira de Clientes

- Todos os clientes são iguais para a empresa?
- Segmentação de clientes: Matriz de Valor para Segmentação
- Cálculo do valor do cliente: Customer Lifetime Value
- Análise da atratividade do cliente: Matriz de Percepção
- Como Spend, concorrentes e NPS te ajudam a mapear o valor para o seu cliente.
- Estratégia de segmentação por valor: Política comercial, mix de produtos, precificação e réguas de relacionamento
- Análise e estrutura de nível de serviço

Finanças Aplicadas à Área Comercial

- Quanto sua empresa investe para conquistar novos clientes? Avaliando o CAC - Custo de Aquisição de Clientes.
- Entendendo onde estão as oportunidades de ampliação de receita – LTV - Lifetime Value
- O desafio de uma relação CAC x LTV saudável
- Descubra se sua margem de lucro está compatível com suas vendas.
- Projetando churn (perda de vendas)
- Controle da Inadimplência

QUEM SOMOS

A Live University nasceu com o sonho de transformar a educação. Acreditamos que as pessoas devam curtir cada etapa de suas vidas e isso inclui o momento em que decidem estudar.

Reinventamos a forma de ensinar com um modelo de ensino dinâmico, proporcionando formação especializada e uma nova experiência em sala de aula.

Nossas escolas de negócio levam uma aprendizagem única aos nossos alunos que, por meio de um ensino inovador, aprendem na prática com cases reais do mercado como construir projetos e lidar com situações cotidianas no meio profissional.

A cada aula uma nova experiência

Ao entrar na Live sua visão sobre o que é estudar nunca mais será a mesma.

O ambiente descontraído e com muita personalidade estimula a troca de ideias e o networking!

A qualidade e o cuidado no planejamento das aulas torna o seu aprendizado mais aplicável e atual.

Além disso, os professores são alocados de acordo com a satisfação dos alunos no LiveOctopus, nosso sistema exclusivo de inteligência artificial.



Um programa focado em prática

Há 17 anos formando os melhores profissionais do país.

Toda aula você aprende uma ferramenta nova e já consegue levar para seu negócio.



Somos 6 escolas, cada uma focada em uma área do negócio, o que nos traz conteúdos especializados e sempre atualizados.

O virtual mais real que você já viu!

Durante as aulas ao vivo é possível tirar suas dúvidas, trocar ideias e desenvolver projetos.

Sinta-se dentro de uma sala de aula e interaja o tempo todo!

Nosso time é fera!



DOUGLAS MARSON EXECUTIVO DE NEGÓCIOS

MBA em Gestão de Negócios, nos últimos anos desenvolveu mais de 80 projetos estratégicos em empresas como 3M, Bunge, Porto Seguro, Sebrae, Tim e Votorantim. Trabalha em diversas regiões do Brasil nos últimos 5 anos e atua como Conselheiro.



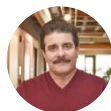
MELICE FINATO ESPECIALISTA EM TRIBUTAÇÃO

Tem a missão de ensinar temas como tributação brasileira e outros, de um jeito simples, lúdico e atraente. Formada em Ciências Contábeis e Pós-Graduada em Gestão de Risco, com mais de 20 anos de experiência em contabilidade, compliance e tributos.



DANIELI WEGERMANN ESPECIALISTA EM GESTÃO DE PESSOAS

Pós-graduada em gestão de pessoas, psicologia positiva e coaching. Possui uma abordagem que une a humanização e foco em resultados. Acredita que a sinergia entre esses fatores é capaz de criar soluções disruptivas nas organizações.



DAVID DE CARVALHO MESTRE EM GESTÃO EXECUTIVA

Atua há mais de 30 anos em Compras, Logística, Operações Industriais e Serviços, trabalhou como Diretor e Regional Manager nas empresas: Valeo, Camargo Correa e outras não somente no Brasil como na França, Alemanha, EUA e Argentina.



JORGE GALVÃO ESPECIALISTA EM VENDAS

Formado em Administração e Marketing. Participou no desenvolvimento de diversos produtos e serviços na China, Alemanha, Espanha, França e EUA. Experiência nos segmentos na Indústria Farmacêutica, Cosmética, Moda, Tabaco, Alimentos e Bebidas,



VINICIUS SOUZA ESPECIALISTA EM DES. HUMANO

Pós-graduado em gestão de negócios, com MBA em Gestão Estratégica e econômica, com formação complementar em coaching. Liderou equipes em empresas como Estadão, AmBev e Phillip Morris. Desenvolve e aplica trilhas de treinamento.



VINICIUS HUMMEL ESPECIALISTA EM PROCESSOS E PROJETOS

Ampla experiência em Gestão de Projetos e Processos, Gestão da Qualidade, Gestão de Marketing, Estratégia, Pesquisas Mercadológicas, Desenvolvimento e Planos de Negócios em diversas empresas das áreas de saúde, indústria farmacêutica, indústria de bens de consumo, varejo e serviços.



WALTER SOUBIHE EXECUTIVO DE NEGÓCIOS

Pós-graduação em Engenharia de Produção e MBA em Finanças e Supply Chain Management. São 25 anos de experiência focados em Tecnologia da Informação, Supply Chain Management e Consultoria Empresarial. Já atuou como CIO na Bunge Brasil, Gerente Geral de TI na Votorantim.



WILLIAM JULIANO ESPECIALISTA EM GESTÃO EXECUTIVA

MBA em Negócios Internacionais, tem mais de 26 anos de experiência em cargos de liderança. Possui visão sistêmica e grandes competências em planejamento estratégico e tecnologia, William respira negócios. Atuou como CIO Global na GE Plastics e Diretor Global de Change Management na Sabic.

Metodologia de ensino exclusiva – LEXSYS

Baseada em conceitos de andragogia, desenvolvemos nossa própria metodologia de ensino, o LEXSYS – Learning Experience System, que visa desenvolver o adulto, por meios de estudos de caso, troca de experiências e exercícios práticos.

Entendemos que o aprendizado deve ser centrado no aluno, com conteúdos aplicáveis no seu dia a dia e com muita troca de experiência através de discussão e solução de problemas.





Juceia Ferreira

E-mail: juceia.ferreira@liveuniversity.com

Telefone: (11) 3302-9282

Celular: (11) 98755-1612

