



Rua Silveira Lobo, 32 –Poço da Panela – Recife-PE
Fone/Fax: 3441.2343 – 92521111
CNPJ - 04.663.984/0001- 41
e-mail – randrade@randradeconsultores.com.br

Roberval Feliciano de Andrade

FORMAÇÃO

Mestrando em Gestão Empresarial – FBV – PE;
MBA – Executivo - Formação e Gestão de Competências - UFPE;
Pós-graduado em Administração de Recursos Humanos - FESP-UPE;
Pós-graduado em Engenharia de Qualidade - UFPE;
Pedagogo;
Aprendizagem Organizacional;
Dinâmica de Grupo e Bioenergética aplicada às organizações

ATUAÇÃO

Co-autor do livro RH Positivo, Novo Mundo do Trabalho. Editora Qualitymark- Rio de Janeiro- 2004
Palestrante em vários estados do Brasil;
Consultor organizacional;
Professor universitário de Graduação e Pós-graduação;
Consultor/Instrutor credenciado do SEBRAE, SENAC e FACEP;
Instrutor credenciado das consultorias: Kaset Internacional e DDI - Development Dimensions International;
Instrutor da FUNDAC no projeto PEQ/2001, Capacitação de Educadores e Monitores.
Trabalhou em empresas como: **ASA/ALCOA S.A., MOTOGEAR NORTE (MUSASHI), SENAI, AGANOR S.A. - Gases e Equipamentos e BCP Telecomunicações FBV, FADEPE e FACIG.**

CLIENTES

CHESF, FACHESF, DETRAN, INFRAERO, Tintas Iquine, Grupo Queiroz Galvão, Cerâmica Eliane, Grupo Votorantim, Grupo João Santos, Banco BGN, Timbaúba Agrícola, Shopping Recife (cento e cinquenta lojas) FBV, Plaza Shopping Casa Forte, Phoenix (Philips), BCP Telecomunicações, CSU, TIM Nordeste, AGANOR S.A. SENAI, PETROFLEX, Santista Têxtil, ALCOA, IPAD, Cirol Royal S.A.FUNDAC, LG. Philips Displays Brasil Ltda, SENAC(vinte lojas do varejo em Carpina e Limoeiro), Livraria Arraial, Livraria Domenico & Bistrô, Hospital Memorial São José, Colégio Agnes, Lojas Exótica Ltda, Grupo Gerdau, Engarrafamento Igarassu, Ótica Verão, M. Dias Branco(Biscoitos Fortaleza), Timbaúba Tecidos, Armazém Juazeiro, Goiana Tecidos, Phoenix, late Clube de Itamaracá, Game Station, Lucsin Hotel, Sunshine Hotel, Faculdade Guararapes, FADEPE, Livraria Domenico & Bistrô, CITROEN, Chlorophylla, AMICAM, AMCHAM, SESCOOP, Unilever, Cerâmica Monte Carlo, TJPE, TCE, Josapar, JF Consultores, entre outros.



Rua Silveira Lobo, 32 –Poço da Panela – Recife-PE
Fone/Fax: 3441.2343 – 92521111
CNPJ - 04.663.984/0001- 41
e-mail – randrade@randradeconsultores.com.br

CURSOS PARA CAPACITAÇÃO

Título do Treinamento:

Excelência no Padrão de Atendimento

Objetivos

- ✓ Propiciar aos participantes conhecer os mais variados tipos de clientes, como abordar e tratar com cada um, padronizando o atendimento PanAmericano e levando-os à fidelização;
- ✓ Promover nos participantes uma reflexão da importância da boa relação com o cliente, enfocando a motivação e o trabalho em equipe, argumentando com segurança os procedimentos da organização e enfocando que **ele é quem faz a diferença.**
- ✓ Propiciar aos participantes uma conscientização de sua competência profissional, para o desenvolvimento de um trabalho comprometido, com visão voltada para resultados.

Público Alvo

Profissionais da área de atendimento.

Metodologia / Recursos Instrucionais

Serão utilizados recursos didáticos facilitadores do processo de aprendizagem de grupo, exposições, leitura dinâmica, dinâmicas de grupo, trabalhos em equipe, dramatização de casos ligados ao dia-a-dia da função, filmes, músicas, apostila, apresentação em PowerPoint com canhão de projeção, simulações de atividades reais de atendimento ao cliente, com os procedimentos da Empresa.

Carga Horária: 16 horas

Programa

- ✓ O atendimento extraordinário nas empresas de prestação de serviços nos dias de hoje;
- ✓ Padrão de atendimento;
- ✓ Princípios básicos para o atendimento;
- ✓ O cliente interno x externo;
- ✓ Modelo Humano X Modelo Comercial;
- ✓ O que é um atendimento atencioso em empresa do ramo financeiro;
- ✓ O poder da comunicação nas organizações;



Rua Silveira Lobo, 32 –Poço da Panela – Recife-PE
Fone/Fax: 3441.2343 – 92521111
CNPJ - 04.663.984/0001- 41
e-mail – randrade@randradeconsultores.com.br

- ✓ Os diversos tipos de clientes e como abordar com cada um;
- ✓ Os seis aspectos do comportamento;
- ✓ Como atender usando a razão e a emoção com o cliente ;
- ✓ As melhores maneiras e atrair e valorizar o cliente;
- ✓ Você ouve o cliente?
- ✓ O poder no telefone nas organizações;
- ✓ Como não menosprezar o cliente;
- ✓ Trabalhando o seu estresse;
- ✓ A empatia; Feedback;
- ✓ Comprometimento com a empresa e com o cliente focado em resultado;
- ✓ Palavras-Chave;
- ✓ Trabalhando as objeções;
- ✓ A fidelidade do cliente;
- ✓ Deixe a sua marca no cliente com o marketing pessoal.



Rua Silveira Lobo, 32 –Poço da Panela – Recife-PE
Fone/Fax: 3441.2343 – 92521111
CNPJ - 04.663.984/0001- 41
e-mail – randrade@randradeconsultores.com.br

Título do Treinamento:

Negociação no Varejo

Objetivo:

Proporcionar aos participantes, conhecimentos e habilidades necessárias para ser um grande negociador de vendas no varejo, com o poder de convencimento, orientando nas necessidades dos clientes, levando-os a confiabilidade.

Público Alvo:

Profissionais que trabalham com vendas

Metodologia / Recursos Instrucionais:

Serão utilizados recursos didáticos facilitadores do processo de aprendizagem de grupo, exposições, leitura dinâmica, trabalhos em equipe, filmes, músicas, apostila, apresentação em PowerPoint com canhão de projeção, simulações de atividades reais de negociação e vendas da empresa (Role play), filmadas.

Carga Horária: 12h

Programa:

- ✓ A importância do poder da negociação na vendas do varejo no mercado atual;
- ✓ O Consultor e negociador de vendas;
- ✓ Conceitos, tipos e métodos de Negociação;
- ✓ A negociação distributiva e integrativa;
- ✓ Os quatro conceitos fundamentais da negociação: MAANA, Preço de Reserva, ZAP(Zona de Acordo Possível), Criação de valor por meio de troca
- ✓ Preparação para negociação - nove etapas;
- ✓ Negociando com cada tipo de clientes;
- ✓ Planejamento e estratégia para a negociação no varejo;
- ✓ Habilidades e táticas para a mesa de negociação;
- ✓ A negociação como gestão e meio de comunicação no relacionamento e resolução de conflitos com os clientes;
- ✓ Transformando clientes de transação em clientes de relacionamento com as habilidades de negociação;
- ✓ Transformando curiosos em compradores com o poder de negociação;
- ✓ Deixe a sua marca no cliente com o marketing pessoal;



Rua Silveira Lobo, 32 –Poço da Panela – Recife-PE
Fone/Fax: 3441.2343 – 92521111
CNPJ - 04.663.984/0001- 41
e-mail – randrade@randradeconsultores.com.br

Título do Treinamento:

Oratória - A arte de falar em público

Apresentação

Na velocidade com que o mundo está se atualizando, devido à globalização, o avanço tecnológico, social e, quando a cada segundo, surge mudanças, lembrando que já viemos da era da agricultura, entramos na era da revolução industrial, e hoje, estamos na era da **Gestão do conhecimento**, isto é, quanto mais as pessoas **aprendem a aprender e compartilham conhecimentos**, seja de maneira tácita ou explícita, terão sempre mais oportunidades de crescimento pessoal e profissional.

Mesmo sabendo da importância que a tecnologia, os equipamentos de melhor qualidade, os sistemas, etc., são influentes no crescimento de uma organização e indispensável no seu funcionamento; concluímos que o principal segredo do sucesso de uma empresa ou Instituição está na **comunicação** e nas **pessoas**.

A comunicação hoje responde por um grande percentual de desenvolvimento de uma empresa, e as pesquisas indicam que **FALAR EM PÚBLICO**, que faz parte do processo da comunicação, ainda continua sendo o grande **medo** encontrado pelas pessoas para expor suas idéias e conhecimentos.

“Todas as tendências apontam que, o sucesso profissional de uma pessoa está intrinsecamente ligado à sua capacidade de se comunicar, manifestar-se publicamente, defender com êxito suas idéias.” (Machado, Andréa Monteiro Barros -2001)

Pelo exposto, é que preparamos esse treinamento de **Oratória**, para trabalhar com vocês as técnicas e métodos de **falar em público** com habilidades e sem inibições.

Objetivos:

- ✓ Propiciar aos participantes conhecimentos, métodos e habilidades necessárias para se elaborar um plano de apresentação dentro do processo de ensino/aprendizagem, e, através dele falar em público.
- ✓ Promover uma reflexão da importância de se comunicar bem no trabalho, na sociedade e na família, com bons resultados pessoais e profissionais.



Rua Silveira Lobo, 32 –Poço da Panela – Recife-PE
Fone/Fax: 3441.2343 – 92521111
CNPJ - 04.663.984/0001- 41
e-mail – randrade@randradeconsultores.com.br

- ✓ Incentivar os participantes a elaborarem as suas apresentações, utilizando os mais variados recursos audiovisuais.
- ✓ Propiciar aos participantes, uma apresentação em público com tema de sua atividade profissional, sendo acompanhados por uma câmera de filmagem e por posterior avaliação.

Público Alvo: Profissionais da JODIBE.

Recursos Instrucionais e Método de Ensino

Serão utilizados recursos didáticos que facilitem o processo de aprendizagem de grupo, exposições, leitura dinâmica, dinâmica de grupo, apresentação utilizando o planejamento, músicas, apostila, utilização de (CD) PowerPoint com canhão de projeção, filmagem dos participantes desenvolvendo as técnicas, avaliação de cada participante pelo instrutor, elaboração de suas apresentações em disquete. TV, Vídeo, DVD e Telão.

Carga Horária: 16 horas

Programa:

- Apresentação – Dinâmica;
- Conceito de oratória;
- Processo de Ensino-Aprendizagem;
- Processos da comunicação;
- Linguagem, fala, voz;
- Técnicas de aquecimento;
- Como controlar o medo de falar em público;
- Motivação, diferenças individuais;
- Planejamento para uma apresentação;
- Formulação de objetivos;
- Utilização de recursos audiovisuais;
- Como falar de improviso;
- O uso do microfone;
- Postura, exercícios para melhorar a dicção;
- Apresentação prática com o uso de todas as técnicas e métodos, acompanhados por câmera de filmagem;
- Avaliação de todos os passos da apresentação por todos os participantes e instrutor.



Rua Silveira Lobo, 32 –Poço da Panela – Recife-PE
Fone/Fax: 3441.2343 – 92521111
CNPJ - 04.663.984/0001- 41
e-mail – randrade@randradeconsultores.com.br

Título do Treinamento:

Gestão com pessoas, o papel do novo líder na formação de equipes

Objetivo

- ✓ Propiciar aos participantes conhecimentos, métodos e habilidades necessárias para liderar equipes como um novo líder, voltado para o crescimento organizacional, profissional e pessoal, com foco direcionado para resultados...

Recursos Instrucionais e Método de Ensino

Serão utilizados recursos didáticos que facilitem o processo de aprendizagem de equipe, exposições, leitura dinâmica, dinâmicas de grupo, simulações de casos reais, discussão de filmes educativos, apresentação utilizando o planejamento estratégico, músicas, apostila, utilização de PowerPoint com canhão de projeção, Retroprojeter, TV, Vídeo, DVD e Telão.

Carga Horária: 16 horas

Programa

- Apresentação – Dinâmica;
- Conceitos e fundamentos da liderança;
- Estilos e Situações;
- Perfil de gestores líderes - Mentoring, Coaching;
- Tipos de liderança, Gestão de pessoas x Gestão com pessoas (autoridade ou poder);
- O novo líder no processo de mudança;
- Processos da comunicação Interpessoal e Empresarial;
- O relacionamento Intrapessoal e Interpessoal;
- Feedback, empatia, envolvimento e comprometimento;
- Resiliência;
- Que tipo de líder sou?
- Motivação, diferenças individuais;
- Planejamento para delegação(EMPOWERMENT);
- Diretrizes de interação;
- Resolução de conflitos;
- O líder construindo sua equipe objetivando o relacionamento (Networking), e a melhoria da produtividade.



Rua Silveira Lobo, 32 –Poço da Panela – Recife-PE
Fone/Fax: 3441.2343 – 92521111
CNPJ - 04.663.984/0001- 41
e-mail – randrade@randradeconsultores.com.br

Título do Treinamento:

Técnicas e Negociação em Vendas

Objetivo:

Proporcionar aos participantes, conhecimentos e habilidades necessárias para ser um grande negociador e consultor de vendas, orientando nas necessidades dos clientes, levando-os ao comprometimento.

Público Alvo

Profissionais que trabalham com vendas e/ou negociação

Metodologia / Recursos Instrucionais

Serão utilizados recursos didáticos facilitadores do processo de aprendizagem de grupo, exposições, leitura dinâmica, trabalhos em equipe, dramatização de casos ligados ao dia-a-dia da função, filmes, músicas, apostila, apresentação em PowerPoint com canhão de projeção, simulações de atividades reais de negociação e vendas a empresa..

Carga Horária: 15h

Programa

- ✓ As vendas nas empresas de serviços nos dias de hoje;
- ✓ O Consultor de vendas;
- ✓ O moderno conceito de marketing;
- ✓ Criando uma imagem de Consultor de vendas profissional;
- ✓ Conceitos e tipos de Negociação;
- ✓ Conheça a sua MAANA, Preço de reserva, ZAP, Criação de valor por meio de troca;
- ✓ Habilidades e táticas para a mesa de negociação;
- ✓ Técnicas de Vendas
- ✓ Como fazer **prospecção**;
- ✓ **Preparação** dos vendedores;
- ✓ Linhas de abertura para a venda;
- ✓ Os diversos tipos de clientes;
- ✓ Técnicas de **sondagem** dos clientes;
- ✓ **Demonstração**, a poderosa ferramenta para a venda;
- ✓ Como vender usando a razão e a emoção com o cliente;
- ✓ **Abordagem**, você ouve o cliente?
- ✓ O poder do telefone(Telemarketing)
- ✓ A empatia, o comprometimento com a empresa e o cliente;



Rua Silveira Lobo, 32 –Poço da Panela – Recife-PE
Fone/Fax: 3441.2343 – 92521111
CNPJ - 04.663.984/0001- 41
e-mail – randrade@randradeconsultores.com.br

- ✓ Trabalhando as **objeções**;
- ✓ **Fechamento positivo** das vendas;
- ✓ A importância do **pós-vendas**;
- ✓ O que é **fidelizar** o cliente;
- ✓ Deixe a sua marca no cliente com o marketing pessoal;