

# CURSO: ADMINISTRAÇÃO DE CONFLITOS – COMO MANTER UM AMBIENTE CORPORATIVO COM HARMONIA EM SUZANO

(003 SUZ/2012)

20 de março de 2012 – das 9h00 às 17h00

Local: Auditório do SINDHOSCLAB-SUZANO  
Rua Baruel, 544 – Térreo – Suzano – SP

## OBJETIVO

- ✓ Tornar o ambiente corporativo agradável, mantendo a harmonia, o respeito e a cordialidade entre as pessoas, sejam estes clientes internos ou externos.

**Competência-alvo:** A utilização de técnicas específicas fará com que os profissionais administrem os conflitos de forma a amenizar os transtornos causados pela indisposição das pessoas que poderão estar alteradas emocionalmente ou mesmo poderão estar em desconformidades às regras e normas internas dentre outras situações.

## PROGRAMA

- ❖ Conflitos necessários;
- ❖ Conflitos desnecessários;
- ❖ Fontes de conflitos nas organizações;
- ❖ Ações para a prevenção dos conflitos organizacionais;
- ❖ Como lidar com os conflitos externos;
- ❖ Lidando com pessoas difíceis;
- ❖ Atacando o problema e não as pessoas;
- ❖ Estratégias para a resolução de conflitos;
- ❖ Sugestões para a administração dos conflitos;
- ❖ Resiliência;
- ❖ Metas de melhoria pessoal e profissional.

## PÚBLICO-ALVO

Voltado a todas as pessoas que se relacionam interpessoalmente independente do ambiente profissional ou pessoal.

## DOCENTE

### Solange Marcos

Formada em Administração de Empresas com foco em Gestão da Qualidade, cursou também Propaganda e Marketing e possui diversas certificações de especialização em Relacionamento, Vendas e Comunicação. Possui mais de 17 anos de experiência em atendimento, atuou no desenvolvimento de pessoas que se relacionam com o público em algumas empresas como: American Express do Brasil, Liberty Seguros, Tnl Contax. Atualmente, integra a equipe IBEC - Instituto Brasileiro na Excelência em Atender Clientes.

## INVESTIMENTO

- ❖ Sócio-Contribuinte (em dia com a associativa e a confederativa/assistencial): **02 gratuidades**, a partir da 3ª inscrição valor de R\$ 50,00.
- ❖ Sócio OU Contribuinte (em dia com a associativa ou confederativa/assistencial): **01 gratuidade**, a partir da 2ª inscrição valor de R\$ 50,00.
- ❖ Não sócio: R\$ 100,00.

Dados para depósito:

Banco: Santander, agência: 3620, c/c: 130006197

## INFORMAÇÕES

Tel./Fax. (11) 4747-6829

Tel. (11) 6788-3020, com Mariana

E-mail: [sindsuzano@sindsuzano.org.br](mailto:sindsuzano@sindsuzano.org.br)

Apoio:



✂-----Recortar e enviar para o fax. (11) 4747-6829-----

## FICHA DE INSCRIÇÃO

Curso: Administração de Conflitos – como manter um ambiente corporativo com harmonia em Suzano - 20/03/2012

CNPJ: \_\_\_\_\_

Razão social: \_\_\_\_\_

Nome do participante: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_

Endereço comercial: \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_ Complemento: \_\_\_\_\_

Bairro: \_\_\_\_\_ Cidade: \_\_\_\_\_ UF: \_\_\_\_\_ CEP: \_\_\_\_\_

Tel: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_