

MARKETING PESSOAL

Aula 1	7
Introdução.....	7
Os novos tempos	7
Procurando empregabilidade	8
O novo perfil do trabalhador.....	9
Como buscar um novo emprego?	10
Dicas para encontrar um novo emprego.....	10
Alguns meios práticos para encontrar emprego	11
Onze dicas para conseguir um emprego.....	12
Exercícios.....	16
Aula 2.....	18
Recrutamento.....	18
Fontes de recrutamento	18
Técnicas de Recrutamento.....	19
Seleção	21
O papel do recrutamento e da seleção	22
Exercícios.....	24
Aula 3.....	26
As técnicas de seleção de pessoal	26
Entrevista de seleção	26
Provas de Conhecimentos	27
Testes Psicométricos	28
Técnicas de simulação	29
Curriculum Vitae	29
O seu currículo mostra quem você é	30
Como elaborar um bom currículo	30
Exercícios.....	32
Aula 4.....	34
Como se vestir para entrevista de emprego	34
O que não usar numa entrevista	35
Dicas que fazem a diferença para mulheres.....	35
Dicas que fazem a diferença para homens.....	36
Como se preparar para uma entrevista.....	36
Como participar de uma entrevista	37
Entrevista é hora certa para “vender seu peixe”	38
Antes da entrevista.....	39
Durante a entrevista.....	39
Exercícios.....	41
Aula 5.....	44
Qualidade no atendimento ao cliente.....	44
Serviço e postura de atendimento.....	45
O profissional do atendimento.....	46
Os três passos do verdadeiro profissional de Atendimento.....	46
Os requisitos para contratação deste profissional	47

Postura.....	48
O olhar	49
A aproximação - raio de ação	50
A invasão	51
O sorriso.....	52
Ir ao encontro do cliente	53
A primeira impressão	53
Exercícios.....	55
 Aula 6.....	 57
Apresentação pessoal.....	57
Cumprimento caloroso.....	58
Tom de voz.....	59
Saber escutar.....	59
Agilidade.....	60
O calor no atendimento.....	61
As gafes no atendimento.....	62
Usar chavões	63
Impressões finais do cliente.....	64
Momentos da verdade	64
Exercícios	66
 Aula 7.....	 69
Teleimagem.....	69
Aspectos psicológicos do atendente	70
Empatia	70
Percepção	71
O estado interior	73
O envolvimento	73
Os desafios do profissional de atendimento	75
O cliente nervoso	75
As reclamações	76
Exercícios.....	77
 Aula 8.....	 80
Revisão	80
Exercícios.....	81
 Aula 9.....	 86
Encantando o cliente	86
Atuação extra.....	86
Autonomia	86
Satisfação dos clientes	87
O cliente	87
Por que buscar a satisfação dos clientes?	88
Exercícios.....	92
 Aula 10.....	 95
Como falar em público	95
Quando falar em público, simplifique	96

Não é necessário agradar a todos	96
Usar o humor em público	96
Dez dicas para perder o medo de falar em público	97
Dicas para superar o medo de falar em público	99
Aceite e domine esse medo	99
Liberte-se da perfeição	99
Conheça seu material	100
Pratique, pratique e pratique	100
Preste atenção no seu público	100
Imagine o sucesso	101
Sinta-se bem e transmita isso	101
Exercícios	102
 Aula 11.....	 104
Técnicas de negociação	104
A arte de negociar	104
Características do vencedor	106
Use suas emoções para negociar	108
Não se deixe levar pelas emoções	109
A importância de quatro pontos para controlar o aspecto emocional	109
Descubra o seu perfil de negociador	110
Perfil do negociador	110
Papéis sociais do negociador	111
Dez maneiras de você negociar melhor	112
Exercícios	117
 Aula 12.....	 120
Contrato	120
Contratos de trabalho	120
Tipos de contrato de trabalho com vínculo empregatício	122
Contrato de trabalho por prazo indeterminado	122
Rescisão do contrato	123
Trabalho a tempo parcial	123
Redução de custos	125
Caso prático	125
Contrato de trabalho em regime de tempo parcial	126
Exercícios.....	129
 Aula 13.....	 132
Contrato de trabalho por prazo determinado	132
Condições previstas na consolidação das leis do Trabalho ...	132
Rescisão antecipada do contrato – sem justo motivo (com previsão contratual)	133
Rescisão antecipada do contrato – sem justo motivo (sem previsão contratual)	134
Modelo de contrato de trabalho por prazo determinado	135
Contrato por obra certa	137
Prazo de duração	138
Precauções do empregador	138
Verbas rescisórias	139
Rescisão antecipada	140
Modelo de contrato por obra certa	140

Exercícios.....	144
Aula 14.....	146
Contrato de safra	146
Extinção do contrato	146
Iniciativa do empregador	147
Iniciativa do empregado	148
Contrato de experiência	149
Cuidados que devem ser tomados	150
Modelo de contrato de trabalho a título de experiência	151
Contrato de aprendizagem	153
Modelo de contrato de aprendizagem para menores	154
Alteração no contrato de trabalho	156
Licitude	157
Requisitos	157
Alterações contratuais admissíveis	157
Rescisão contratual	158
Domésticos	159
Modelo de contrato de trabalho doméstico	159
Exercícios.....	162
Aula 15.....	165
Direito do Consumidor	165
Defesa do consumidor no Brasil	166
Garantia, defeito e fatos dos produtos e serviços	168
Defesa do Consumidor	169
Exercícios	171
Aula 16.....	174
Revisão Geral	174
Exercícios.....	175
Aula 17.....	180
Avaliação Final	180
Exercícios	181