

Protocolo Institucional, Relações Públicas e Organização de Viagens Corporativas

Objetivos Gerais

Este Curso pretende dotar os participantes de conhecimentos sobre as ferramentas da Comunicação Institucional, que permitam à Instituição desenvolver um correto posicionamento, quer a nível das suas relações com o público externo, quer a nível do público interno e organização de viagens corporativas.

Objetivos Específicos

No final do Curso os formandos ficarão aptos a:

- Segmentar o público-alvo da sua Instituição;
- Reconhecer a importância da Corporate Image;
- Identificar a importância de comunicar eficazmente;
- Saber estar, ser e fazer;
- Escolher os documentos e os comportamentos adequados a cada circunstância;
- Utilizar o protocolo na imagem e comunicação institucional;
- Planear, implementar e gerir um sistema de viagens corporativas.

Destinatários

A todos os profissionais com responsabilidades ao nível de Relações Públicas, Regras de Protocolo e Organização de Viagens Corporativas.

Carga Horária

35 Horas

Conteúdo Programático

Módulo I – Os Públicos de uma Instituição

- Definição de Públicos-alvo;
- Públicos Internos;
- Públicos Externos.

Módulo II – Corporate Image

- Conceitos de Imagem Corporativa;
- Elementos da Imagem Institucional;
- Identidade Corporativa.

Módulo III – A Comunicação Interna

- O Conteúdo da Comunicação;
- Os Instrumentos de Comunicação Interna.

Módulo IV – A Expressão e a Comunicação

- A Expressão vs. a Comunicação.

Módulo V – Capacidades de Expressão

- Postura; Voz e Entoação; Linguagem;
- Apresentação pessoal;
- Pontos fortes e fragilidades;
- Barreiras à Comunicação.

Módulo VI – O Protocolo, a Comunicação e a Diplomacia

- Apresentações; Cumprimentos; Precedências;
- Receção e acolhimento de visitantes;
- O tratamento social;
- Regras de cortesia e do saber-estar;
- A multiculturalidade.

Módulo VII – Comunicação e Relações Públicas

- Os estilos de comunicação;
- A importância dos gestos na interação e comunicação;
- A Imagem pessoal e os Valores da Institucional e individuais;
- O papel do profissional “Relações Públicas”.

Módulo VIII – Planeamento de Eventos

- A importância do Planeamento;
- Etapas do Planeamento de Eventos – Elaboração da Check-list;
- Técnicas de Seleção de Local, Data e Público-Alvo;
- Gestão de Recursos;
- Parceiros na Organização de um Evento.

Módulo IX – Viagens Corporativas

- A diferença entre viagem individual e viagem corporativa;
- A razão da viagem e os objetivos a serem atingidos;
- Estratégia e Percurso;
- Resultados Esperados.

Módulo X – Implementação de um Sistema Interno de Viagens Corporativas

- Definição da política de viagens;
- Normalização dos procedimentos internos;
- Formulários de solicitação/reserva;
- Workflow e níveis de aprovação;
- Controlo de Viagens e Formas de Contabilização.

Módulo XI – Quem deve ir ou ser convidado

- O processo de escolha;
- Critérios a ter em conta;
- Recursos Humanos a envolverem.

Módulo XII – Orçamento e Gestão dos Custos – Como Racionalizar os Gastos

- Controle de despesas através de reports;
- Indicadores de Gestão.

Módulo XIII – A Gestão da Viagem

- A escolha da agência de viagens;
- A escolha do tipo de transporte;
- A bagagem a preparar (Por Avião; Ligações; Voos Domésticos ou Internacionais);
- Por Automóvel (Alugueres, Escolhas e soluções, Tarifas, Motoristas, Recolha e entrega, Seguros).

Módulo XIV – Itinerários

- Boas Práticas de Planeamento;

Módulo XV – Passaportes, Vacinas e Vistos

- Listagens de Verificação (Check Lists);
- Serviços de 24 horas, telefones emergência.