

INESP Saúde & Hospitalar

A listagem que se segue é ilustrativa das áreas de formação que oferecemos, sendo que cada uma pode ser desmultiplicada em várias acções de formação, consoante o diagnóstico de necessidades ou objectivos estabelecidos. As acções de formação são de duração variável, em média entre 12h a 24h

Saúde e hospitalar

Atendimento/relação cliente

Atendimento ao utente
Técnica de entrevista diagnóstica
Atendimento telefónico com utentes/clientes
Atendimento de excelência a familiares
Relação com o cliente para enfermeiros
Relação com cliente para auxiliares de acção médica e técnicos
Relação com cliente para médicos

Interacções difíceis

Gestão de reclamações
Lidar com utentes ansiosos ou exaltados
Lidar com clientes confusos e desorientados

Comunicação em saúde

Comunicação empática e escuta activa
Passagem de informação a familiares e utentes na alta
Comunicação na preparação de cirurgia
Redução de ansiedade e medo no utente
Igualdade de género e sensibilidade multicultural

Operações hoteleiras hospitalares

Planificação e gestão de operações hoteleiras hospitalares
Organização e gestão de serviços de Housekeeping
Técnicas e andares
Limpeza e arranjo de quartos
Organização e técnicas de serviço de Lavandaria
Decoração e Arranjos Florais

Coordenação

Coordenação de equipas multidisciplinares
Condução de reunião de staff de saúde
Gestão de equipa multicultural



Gestão

Controlo de gestão
Aprovisionamento
Negociação com fornecedores
Orçamentação e plano de negócios
Supervisão e controlo de orçamento
Gestão da crise
Outsourcing – tomada de decisão e contratação

Liderança

Liderança para directores
Liderança e gestão de Equipas
Motivação de equipas e pessoas
Liderança para chefias intermédias
Supervisão e Coordenação de Equipas

Food and beverage (f&b)

Gestão de operações em F&B hospitalar
Food cost e gestão de custos em F&B
Rentabilização Alimentar
Catering

Áreas comuns com Hotelaria

Qualidade,

Qualidade nos serviços
Inquéritos de satisfação
Auditores Internos de Qualidade,
Gestão da qualidade e certificações ISO

Segurança e Ambiente

Primeiros Socorros e Combate a Incêndios
Planos de emergência
Higiene, Segurança e Saúde no Trabalho
Auditores Internos de qualidade de ambiente e Segurança
Treino de Equipas de Emergência
Sistemas de gestão da Qualidade e qualidade Ambiental
Auditores Internos de HACCP
Boas práticas de Higiene e Segurança Alimentar HACCP

Manutenção Instalações e Equipamento

Manutenção em Frio e AVAC
Manutenção de edifício e equipamentos
Manutenção de espaços verdes

Recursos Humanos

Métodos de recrutamento e Selecção
Entrevista de Recrutamento
Avaliação de Desempenho
Gestão da Formação
Legislação Laboral
Sistemas de benefícios e incentivos
Sistemas de gestão da performance

Comportamental e desenvolvimento

Trabalho em Equipa
Gestão de Conflitos e do stress
Gestão de Tempo e organização do trabalho
Conhecer-se e Comunicar
Apresentação e Imagem
Assertividade e relações de trabalho pela positiva

Comercial

E-commerce
Novas tendências de marketing
Marketing e Web 2.0
Gestão de equipas de promotores
Sistemas de Fidelização de Clientes
SEO - Search Engine Optimization

Línguas

Alemão; Espanhol; Francês; Russo; Italiano; Inglês; etc
Melhoria de comunicação escrita em língua portuguesa

Informática

Word; Excel; Access; Powerpoint;
Internet; Outlook; MS Project;etc.

Áreas especiais e homologações

Formação outdoor
Formação de formadores
Aplicação de produtos fitofarmacêuticos
Graduação em Direcção Hoteleira