

## 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