ASSESSORIA E
DESENVOLVIMENTO HUMANO

PORTFÓLIO DE TREINAMENTOS

Desenvolver pessoas. Transformar resultados.

Liderança, gestão e relações de trabalho com aplicação no dia a dia da sua empresa.

PORTFÓLIO DE TREINAMENTOS

10 programas para desenvolver pessoas e negócios

ENCONTRE O SEU PRÓXIMO PASSO

Um portfólio.
Muitas possibilidades.

Explore os programas e encontre o tema que conversa com o momento da sua equipe.

01	Liderança que Constrói Resultados	03
02	Inteligência Emocional na Prática	04
03	Comunicação Assertiva e Conversas Difíceis	05
04	Feedback, Conflitos e Responsabilização	06
05	Cultura Organizacional que Gera Resultado	07
06	Planejamento Estratégico sem Complicação	08
07	Gestão do Tempo, Prioridades e Produtividade	09
08	Atendimento, Experiência do Cliente e CS	10
09	Vendas Consultivas, Confiança e Conversão	11
10	NR-1 e Riscos Psicossociais	12

DO CONCEITO À ROTINA

Objetivos claros, aplicações práticas, ferramentas e certificação FAZZ de participação.

LIDERANÇA E CULTURA

Liderança que Constrói Resultados

Da execução diária à liderança que organiza, desenvolve pessoas e entrega resultados sustentáveis.

OBJETIVO

Desenvolver líderes capazes de alinhar pessoas, processos e resultados, fortalecendo autonomia, clareza de papéis, comunicação e responsabilidade na rotina de gestão.

APLICAÇÃO PRÁTICA

- Diagnóstico rápido do estilo de liderança e dos principais gargalos da equipe.
- Passo a passo para delegar com clareza: resultado esperado, responsável, prazo e acompanhamento.
- Roteiro de reunião curta de alinhamento e acompanhamento.
- Modelo prático para cobrar resultados sem centralizar nem desgastar a relação.
- Como transformar problemas recorrentes em rotina, padrão e responsabilidade.

FERRAMENTAS

Roteiro de delegação, pauta de reunião curta, perguntas de acompanhamento e checklist de responsabilidades.

PARA QUEM

Líderes, supervisores, coordenadores, gestores e empresários.

CERTIFICAÇÃO

Certificação FAZZ de participação.

IMPACTO E EVOLUÇÃO PROFISSIONAL

Potencial de retorno por meio de menos retrabalho gerencial, redução da dependência do dono ou gestor, decisões mais rápidas, equipes mais autônomas e maior previsibilidade na execução.

DESENVOLVIMENTO HUMANO

Inteligência Emocional na Prática

Autocontrole, consciência emocional e maturidade para decidir melhor sob pressão.

OBJETIVO

Desenvolver a capacidade de reconhecer emoções, compreender gatilhos e responder com mais consciência diante de pressão, conflitos, cobranças e mudanças.

APLICAÇÃO PRÁTICA

- Mapa de gatilhos emocionais mais comuns no trabalho.
- Técnica de pausa consciente antes de responder a situações de tensão.
- Passo a passo para separar fato, interpretação, emoção e reação.
- Ferramentas para reduzir impulsividade e ampliar autocontrole.
- Aplicações em conversas difíceis, feedbacks, conflitos e tomada de decisão.

FERRAMENTAS

Mapa de gatilhos, roteiro de auto-observação e perguntas práticas para reconhecer padrões emocionais.

PARA QUEM

Líderes, equipes, profissionais de atendimento, vendas e negociação.

CERTIFICAÇÃO

Certificação FAZZ de participação.

IMPACTO E EVOLUÇÃO PROFISSIONAL

Pode reduzir desgaste relacional, conflitos improdutivos, decisões impulsivas e perda de energia emocional. Profissionais emocionalmente mais maduros tendem a comunicar melhor e sustentar desempenho.

DESENVOLVIMENTO HUMANO

Comunicação Assertiva e Conversas Difíceis

Falar com clareza, ouvir com atenção e tratar problemas sem agressividade nem omissão.

OBJETIVO

Desenvolver uma comunicação mais clara, respeitosa e objetiva, reduzindo ruídos, retrabalho, conflitos e mensagens ambíguas no ambiente profissional.

APLICAÇÃO PRÁTICA

- Estrutura simples para conversas difíceis: fato, impacto, expectativa e acordo.
- Modelos de frases para dizer "não", corrigir, orientar e alinhar sem confronto desnecessário.
- Técnicas para ouvir sem interromper e confirmar entendimento.
- Soluções para reduzir mensagens vagas e pedidos incompletos.
- Aplicação prática em WhatsApp, reuniões, feedbacks e situações de cobrança.

FERRAMENTAS

Guia de frases, roteiro para conversas difíceis e perguntas que favorecem clareza e escuta.

PARA QUEM

Líderes, equipes administrativas, operacionais, vendedores e atendimento.

CERTIFICAÇÃO

Certificação FAZZ de participação.

IMPACTO E EVOLUÇÃO PROFISSIONAL

Potencial de retorno por meio da redução de falhas de comunicação, retrabalho, conflitos e tempo gasto corrigindo mal-entendidos. Melhora presença, influência e segurança.

LIDERANÇA E CULTURA

Feedback, Conflitos e Responsabilização

Transformar conversas difíceis em acordos claros, aprendizado e melhoria de desempenho.

OBJETIVO

Capacitar líderes e equipes para dar e receber feedback, tratar conflitos com maturidade e construir uma cultura de responsabilidade sem humilhação ou permissividade.

APLICAÇÃO PRÁTICA

- Modelo de feedback baseado em comportamento observável e impacto.
- Roteiro para corrigir sem atacar a pessoa.
- Técnicas para diferenciar conflito de tarefa, processo, relacionamento e comportamento.
- Passo a passo para fechar conversas com compromisso, responsável e prazo.
- Estratégias para evitar "feedback surpresa" e acúmulo de problemas.

FERRAMENTAS

Checklist de preparação de feedback, roteiro de conversa e modelo para registrar acordos e prazos.

PARA QUEM

Líderes, gestores, RH, supervisores e equipes.

CERTIFICAÇÃO

Certificação FAZZ de participação.

IMPACTO E EVOLUÇÃO PROFISSIONAL

Pode melhorar desempenho, reduzir reincidência de erros e evitar que problemas pequenos se transformem em conflitos maiores, ampliando a capacidade de conduzir equipes com clareza.

LIDERANÇA E CULTURA

Cultura Organizacional que Gera Resultado

Transformar valores escritos em comportamentos visíveis e coerentes com a estratégia.

OBJETIVO

Oportunizar às empresas uma leitura mais consciente da cultura existente, dos comportamentos desejados e da coerência entre liderança, comunicação, práticas e identidade organizacional.

APLICAÇÃO PRÁTICA

- Diagnóstico: "o que dizemos" x "o que realmente permitimos".
- Identificação de comportamentos que fortalecem e enfraquecem a cultura.
- Transformação de valores abstratos em atitudes observáveis.
- Roteiro para construir acordos culturais com a equipe.
- Caminhos para incorporar cultura em reuniões, integração, feedbacks e reconhecimento.

FERRAMENTAS

Roteiro para revisar valores, identificar comportamentos esperados e transformar conceitos em práticas.

PARA QUEM

Empresários, lideranças, RH e empresas em crescimento/sucessão.

CERTIFICAÇÃO

Certificação FAZZ de participação.

IMPACTO E EVOLUÇÃO PROFISSIONAL

Uma cultura mais clara tende a reduzir conflitos de interpretação, fortalecer identidade, melhorar coerência de atendimento, ampliar responsabilidade e favorecer retenção e engajamento.

GESTÃO E PRODUTIVIDADE

Planejamento Estratégico sem Complicação

Da reflexão à execução: diagnóstico, prioridades, metas, projetos e acompanhamento.

OBJETIVO

Ensinar empresários e líderes a transformar visão de futuro em escolhas, objetivos, indicadores, projetos e ações práticas, evitando planejamentos que ficam apenas no papel.

APLICAÇÃO PRÁTICA

- Leitura do cenário atual e identificação dos principais gargalos.
- Aplicação prática de SWOT/FOFA para decisões, e não apenas para diagnóstico.
- Definição de prioridades estratégicas e projetos de maior impacto.
- Introdução ao 5W2H, indicadores e plano de 90 dias.
- Roteiro de reunião mensal para acompanhar execução e corrigir desvios.

FERRAMENTAS

Modelos de SWOT/FOFA, 5W2H, indicadores, plano de 90 dias e roteiro de reunião de acompanhamento.

PARA QUEM

Empresários, gestores, sucessores e lideranças estratégicas.

CERTIFICAÇÃO

Certificação FAZZ de participação.

IMPACTO E EVOLUÇÃO PROFISSIONAL

Potencial de retorno por maior foco, redução de dispersão de recursos, melhor priorização de investimentos e decisões alinhadas ao futuro da empresa. Desenvolve visão sistêmica.

GESTÃO E PRODUTIVIDADE

Gestão do Tempo, Prioridades e Produtividade

Menos urgência, mais foco: organizar a rotina para produzir o que realmente importa.

OBJETIVO

Desenvolver uma rotina mais organizada, realista e produtiva, reduzindo sobrecarga e ampliando o foco em atividades de maior impacto.

APLICAÇÃO PRÁTICA

- Mapeamento de desperdiçadores de tempo e interrupções recorrentes.
- Critério simples para separar urgente, importante, delegável e eliminável.
- Planejamento semanal com blocos de foco e prioridades reais.
- Práticas para reuniões, mensagens, e-mails e tarefas repetitivas.
- Passo a passo para sair do modo "apagar incêndio" e criar previsibilidade.

FERRAMENTAS

Ferramenta de planejamento semanal, matriz de prioridades, checklist de foco e roteiro de agenda.

PARA QUEM

Equipes administrativas, comerciais, operacionais, autônomos e gestores.

CERTIFICAÇÃO

Certificação FAZZ de participação.

IMPACTO E EVOLUÇÃO PROFISSIONAL

Pode gerar economia de tempo, redução de horas improdutivas e maior entrega com a mesma estrutura. Aumenta organização, confiabilidade e capacidade de assumir atividades de valor.

CLIENTE E VENDAS

Atendimento, Experiência do Cliente e CS

Transformar atendimento em confiança, relacionamento e geração de valor para o cliente.

OBJETIVO

Desenvolver uma visão de atendimento centrada na experiência do cliente, fortalecendo comunicação, confiança, acompanhamento e geração de valor antes, durante e depois da venda.

APLICAÇÃO PRÁTICA

- Mapeamento dos principais momentos da jornada do cliente.
- Padrão mínimo de atendimento: acolher, entender, orientar, confirmar e acompanhar.
- Perguntas que ajudam a descobrir necessidade real e expectativa.
- Práticas para retorno rápido, follow-up e resolução de problemas.
- Introdução ao papel do Customer Success na retenção, satisfação e recorrência.

FERRAMENTAS

Roteiros de atendimento, perguntas de diagnóstico, modelos de follow-up e checklist da jornada.

PARA QUEM

Atendimento, recepção, vendas, pós-venda, Customer Success e lideranças.

CERTIFICAÇÃO

Certificação FAZZ de participação.

IMPACTO E EVOLUÇÃO PROFISSIONAL

Pode favorecer aumento de satisfação, indicação, recompra, retenção e redução de reclamações. Amplia o repertório de atendimento consultivo.

CLIENTE E VENDAS

Vendas Consultivas, Confiança e Conversão

Vender melhor sem depender apenas de preço: diagnóstico, valor, relacionamento e fechamento.

OBJETIVO

Capacitar profissionais para conduzir vendas com mais método, compreender necessidades, comunicar valor, gerar confiança e acompanhar oportunidades até a decisão do cliente.

APLICAÇÃO PRÁTICA

- Roteiro de diagnóstico para entender problema, prioridade e impacto para o cliente.
- Como apresentar benefícios sem transformar a conversa em lista de características.
- Técnicas simples para lidar com objeções sem confronto.
- Passo a passo de follow-up com propósito e próxima ação definida.
- Práticas para acompanhar propostas, motivos de perda, conversão e oportunidades.

FERRAMENTAS

Scripts de abordagem, perguntas de diagnóstico, modelos de follow-up e estruturas de objeção.

PARA QUEM

Vendedores, equipes comerciais, empreendedores e profissionais.

CERTIFICAÇÃO

Certificação FAZZ de participação.

IMPACTO E EVOLUÇÃO PROFISSIONAL

Potencial de retorno por melhor aproveitamento de oportunidades, aumento de conversão, melhoria do ticket e menor dependência de desconto. Desenvolve postura consultiva.

PREVENÇÃO E BEM-ESTAR

NR-1 e Riscos Psicossociais

Da obrigação à gestão preventiva: rotina de gestão, liderança e evidência.

OBJETIVO

Preparar líderes e equipes para compreender riscos psicossociais relacionados ao trabalho e fortalecer práticas preventivas de organização, comunicação, liderança e acompanhamento.

APLICAÇÃO PRÁTICA

- Identificação dos principais fatores psicossociais relacionados à organização do trabalho.
- Roteiro para observar sinais de sobrecarga, conflitos, falta de clareza e falhas de gestão.
- Passo a passo para registrar ações preventivas, reuniões e evidências.
- Integração entre liderança, gestão de pessoas e segurança do trabalho.
- Práticas para transformar ações isoladas em rotina de prevenção e acompanhamento.

FERRAMENTAS

Checklists de observação, modelos de evidências, roteiro de reuniões e referências práticas.

PARA QUEM

Empresários, gestores, líderes, RH e segurança do trabalho.

CERTIFICAÇÃO

Certificação FAZZ de participação.

IMPACTO E EVOLUÇÃO PROFISSIONAL

Pode contribuir para a redução da exposição a riscos, a melhoria da organização do trabalho, o fortalecimento da liderança e a geração de evidências de gestão, com potencial de reduzir custos com afastamentos e conflitos.