

PREFÁCIO

INTRODUÇÃO

PARTE 1 – PESSOAS E EQUIPAS

Capítulo 1 – O TRABALHO EM EQUIPA

Caso para debate – A PorLógica SA
A mudança acontece... e é exponencial!
Porquê trabalhar em equipa?
As equipas de trabalho desenvolvem-se...
Qual o papel do líder na gestão de equipas?
Voltando ao caso da PorLógica...

Capítulo 2 – COMO FUNCIONA O NOSSO «SOFTWARE MENTAL»

Uma fascinante viagem pelo nosso cérebro
O caso do bebé negociador: onde pára a nossa ventoinha?
Todos somos interesseiros... até a Madre Teresa de Calcutá!
Cuidado com os MINSO! Eles andam aí...
O animal que há dentro de (todos) nós
O compromisso é como um bonsai

Capítulo 3 – GERIR A DIVERSIDADE

O falso princípio da reciprocidade
A regra de platina
Aprender a «ler» os outros
Abertura e influência
Os quatro estilos de relacionamento
O perfil individual: uma combinação de estilos única... e versátil
Identificar os estilos dos outros
1.º passo: reparar no ENTORNO da pessoa
2.º passo: reparar nos seus COMPORTAMENTOS OBSERVÁVEIS
Tirar conclusões do 1.º e 2.º passos
3.º passo: CONFIRMAR as observações
Gerindo a diversidade...

PARTE 2 – ALTO RENDIMENTO

Capítulo 1 – MOMENTOS DE VERDADE NO DIA-A-DIA DA EQUIPA

O que são os momentos da verdade?
Jan Carlzon e a SAS
A importância da padronização
Os momentos da verdade na gestão das pessoas
MDV – COMO ACOLHER UM COLABORADOR
Caso para debate – As Estradas Garantia
O que significa acolher colaboradores?
Três dimensões de enquadramento
Enquadrar na organização
Enquadrar na equipa
Enquadrar na função

MDV «Acolher um colaborador» – resumo
Voltando ao caso do Altino...
Ficha prática – Acolhimento
MDV – COMO DELEGAR TAREFAS NUM COLABORADOR
Caso para debate – A Clínica Bentes
O líder e a arte da delegação
Como delegar nos colaboradores?
MDV «Delegar num colaborador» – resumo
Voltando ao caso do Constantino...
Ficha prática – Saber delegar
MDV – COMO DEFINIR OBJECTIVOS
Caso para debate – A equipa da CRIL
Como estabelecer objectivos aos colaboradores?
MDV «Definir objectivos» – resumo
Voltando ao caso do Ricardo Pontes...
MDV – COMO REUNIR COM OS COLABORADORES DA EQUIPA
Caso para debate – As reuniões da Perfumes Alegria
Como conduzir uma reunião de equipa?
Porque correm mal as reuniões?
A reunião passo a passo
MDV «Reunir com a equipa» – resumo
Voltando ao caso do Estêvão...
Ficha prática – Como vão as minhas reuniões?
MDV – COMO AVALIAR A EQUIPA
Caso para debate – De novo as Estradas Garantia
Como avaliar os nossos colaboradores?
 Planeamento
 Acompanhamento
 Entrevista de avaliação
 Reconhecimento
MDV «Avaliar o desempenho» – resumo
Voltando às Estradas Garantia...
Ficha prática – Como operacionalizar competências
Ficha prática – Faça a sua própria avaliação de desempenho
MDV – COMO FAZER UM *BRIEFING*
Caso para debate – De novo a Clínica Bentes
Como fazer um *briefing*
MDV «*Briefing* com a equipa» – resumo
Voltando à Clínica Bentes...
MDV – COMO ESTIMULAR UM COLABORADOR
Caso para debate – Um dia de trabalho na Quimiagro
Motivação vs. satisfação
Os *triggers* motivacionais
Estimular passo a passo
MDV «Estimular um colaborador» – resumo
MDV – COMO ELOGIAR OS COLABORADORES
MDV «Elogiar um colaborador» – resumo
MDV – COMO DAR *FEEDBACK* CONSTRUTIVO
MDV «*Feedback* construtivo» – resumo
Voltando ao caso da Quimiagro

Capítulo 2 – GERIR TALENTOS PARA UM ALTO RENDIMENTO

Desenvolver carreiras e talento

Caso para debate – O Banco de Progresso Nacional

O que é isso de desenvolver carreiras e talento?

O talento nas organizações

Voltando ao Banco de Progresso Nacional...

Ficha prática – Desenhe um projecto de carreira

CONCLUSÃO

BIBLIOGRAFIA