

People Power Enterprises.

We Power People.



Dale Carnegie®



Transformando pessoas e negócios em todo o mundo.

ÍNDICE

_____ INTRODUÇÃO

1 _____ QUEM SOMOS

2 _____ O QUE FAZEMOS?

2.1 _____ Performance Change Pathway™

2.1.1 _____ Conscientização

2.1.2 _____ Experiência

2.1.3 _____ Sustentabilidade

2.2 _____ Soluções para Liderança

3 _____ PROCESSOS DE TREINAMENTOS

3.1 _____ Dale Carnegie Course®: relações humanas e comunicação eficaz

3.2 _____ Leadership Training for Results: liderança para gestores

3.3 _____ Develop Your Leadership Potential: pare de fazer e comece a liderar

3.4 _____ High Impact Presentations: apresentações de alto impacto

3.5 _____ Sales Training: prosperando através do relacionamento

3.6 _____ Advanced Dale Carnegie Course: as chaves para o engajamento

3.7 _____ Negotiation Mastery: processo integrativo para atingir objetivos

3.8 _____ World Class Customer Service: o mais elevado padrão mundial de atendimento

3.9 _____ Geração Futura: o futuro do seu filho já começou

4 _____ Club Carnegie

5 _____ Depoimentos

People Power Enterprises. **We Power People.**

Há mais de um século, impactamos a vida de milhões de pessoas em mais de 75 países e 30 idiomas, ajudando líderes, equipes e organizações a alcançarem seu máximo potencial.

- **113 anos** de experiência
- Mais de **200** escritórios em todo o mundo
- **50** escritórios em todo o Brasil
- Certificação ISO desde **1998**

Enfrente os Desafios Organizacionais com Excelência

No cenário competitivo e dinâmico de hoje, organizações enfrentam uma série de desafios que exigem soluções estratégicas e inovadoras. A Dale Carnegie aborda esses desafios com foco em resultados tangíveis:

- Competição e Retenção de Talentos
- Gerenciamento de Incertezas e Mudanças
- Fortalecimento da Liderança
- Aumento do Engajamento e Produtividade
- Superação dos Desafios Globais de Crescimento
- Impacto da Tecnologia na Comunicação
- Conformidade com Regulamentações
- Melhoria na Satisfação do Cliente
- Reversão de Quedas nas Vendas
- Fortalecimento da Cultura Organizacional
- Promoção de Desempenho Consistente
- Estímulo à Inovação

Os 4 Fatores que Transformam Vidas e Organizações

Adaptabilidade

Capacitação

Inspiração

Confiança

Credenciamentos, Prêmios e Certificações

A única empresa global de treinamento com certificação ISO.



1.

QUEM SOMOS

Nossa História

Desde 1912, quando Dale Carnegie fundou nossa organização em Nova Iorque, a Dale Carnegie Training vem transformando a forma como as pessoas se comunicam e lideram. O livro "Como Fazer Amigos e Influenciar Pessoas", escrito por Dale Carnegie após mais de 24 anos de experiência em treinamentos, tornou-se um dos best-sellers mais influentes do mundo e deu origem aos *30 Princípios de Relações Humanas* que ainda guiam profissionais em sua busca por excelência.

Em 1949, Carnegie lançou outro sucesso, "Como Evitar Preocupações e Começar a Viver", introduzindo mais *30 Princípios* focados na gestão de estresse e preocupações. Esses *60 Princípios*, que capturam a essência da natureza humana, formam a base da Dale Carnegie Training por mais de um século, guiando líderes e equipes a alcançar resultados extraordinários.

O que acreditamos

Na Dale Carnegie, acreditamos que as pessoas são o ativo mais valioso de qualquer organização. O crescimento de uma empresa está diretamente ligado ao desenvolvimento de seus talentos. Nosso propósito é inspirar confiança e encorajar atitudes proativas, capacitando profissionais a liderar e atingir seu pleno potencial.

Nossos treinamentos proporcionam equilíbrio emocional e assertividade, equipando líderes para enfrentar desafios e obter resultados sólidos e sustentáveis. Parceiros que confiam em nós, independentemente do tamanho de suas empresas, experimentam maior lucratividade, produtividade otimizada e redução de custos, além de um impacto positivo em suas vidas pessoais.



Nossos Diferenciais

Na Dale Carnegie, entendemos que mudanças reais acontecem através do crescimento emocional e do desenvolvimento comportamental. Nossa abordagem é única e adaptável, atendendo tanto indivíduos quanto grandes corporações em projetos simultâneos. Oferecemos treinamentos personalizados em 35 idiomas, presentes em 80 países.

Os resultados vão além do ambiente profissional:

nossos clientes experimentam uma transformação que reflete em maior qualidade de vida e em uma carreira mais gratificante.



2.

O QUE FAZEMOS?

Transformando Potencial em Realidade

Na Dale Carnegie, nossos treinamentos são projetados para pessoas que aspiram a ser protagonistas de suas próprias histórias. Sabemos que destacar-se no mundo de hoje exige mais do que habilidades técnicas — é preciso conquistar a confiança e o respeito das pessoas ao seu redor.

Oferecemos um caminho para que indivíduos talentosos possam influenciar e liderar de maneira eficaz, independentemente de hierarquias ou poder financeiro.

Nossos Treinamentos

Abrangemos diversas áreas essenciais para o sucesso, incluindo:

Habilidades Interpessoais

Liderança

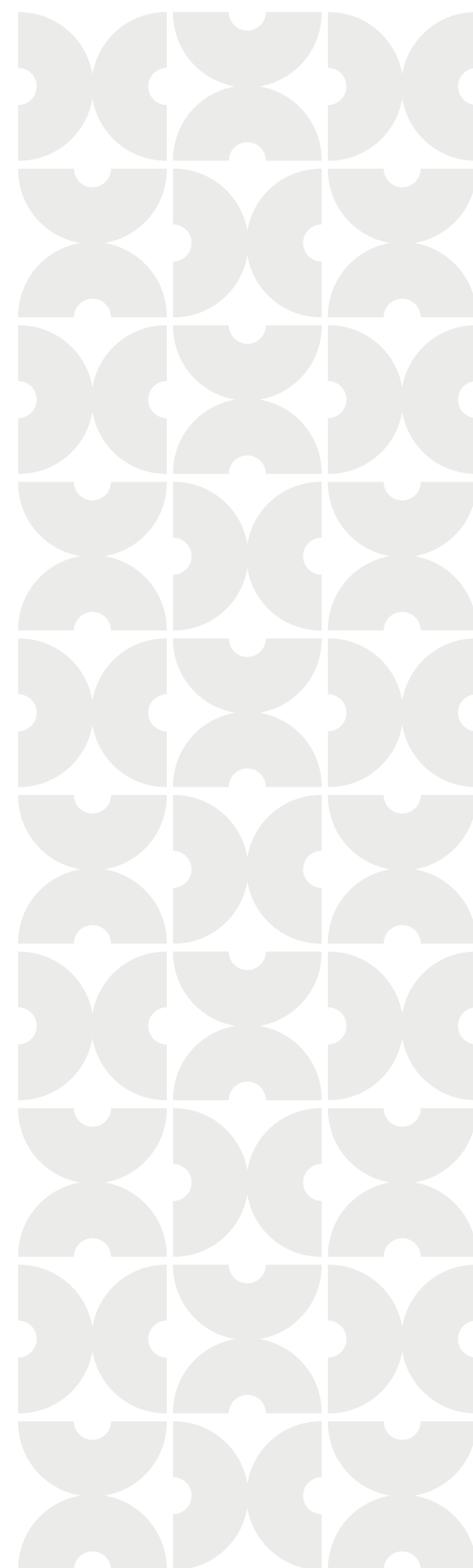
Vendas

Negociação

Comunicação

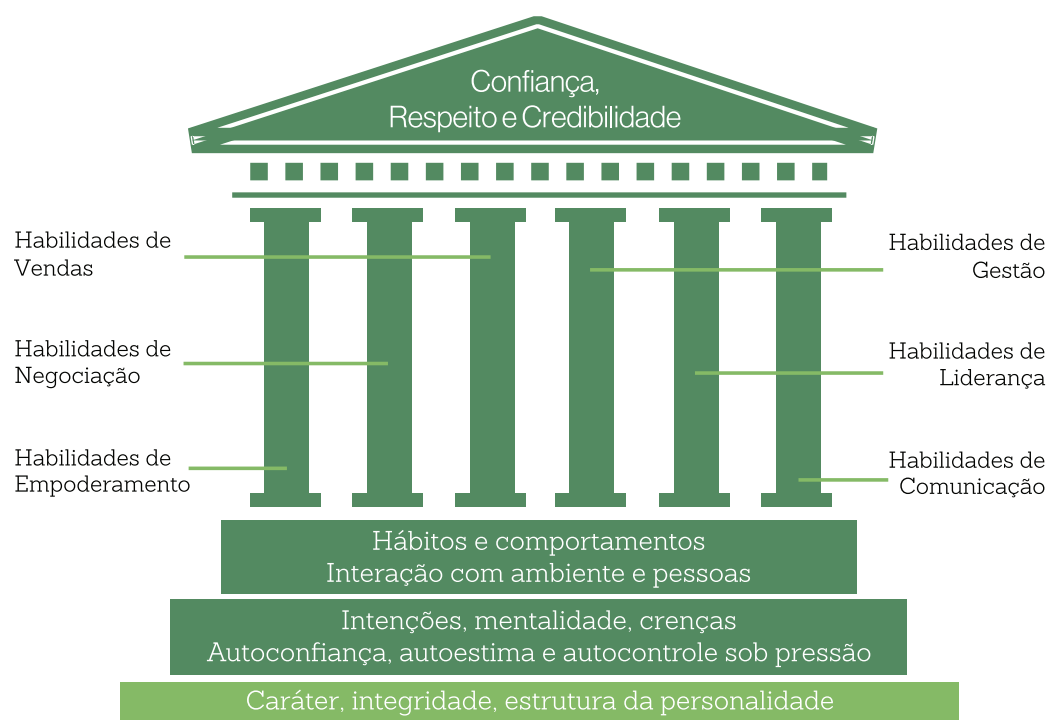
Relações Humanas

Atendimento ao Cliente

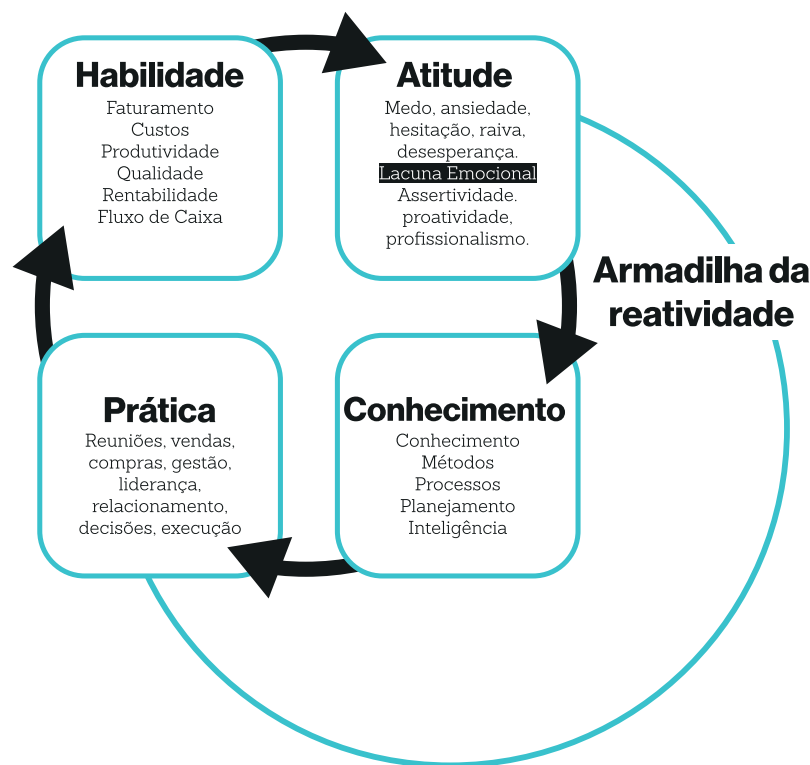


Cada treinamento começa com o fortalecimento do equilíbrio emocional e da estabilidade interna dos participantes. A partir daí, desenvolvemos habilidades de interação e gestão que capacitam as pessoas a liderar com confiança e eficácia.

Fundamentos da Influência



Ciclo da Proatividade e a Armadilha da Reatividade



Resultados que Fazem a Diferença

Nossos programas não apenas ensinam técnicas, princípios e processos — eles transformam vidas.

Os participantes saem capacitados para atingir desempenhos excepcionais em liderança, vendas, negociações e mais. Essa transformação individual reverbera em suas atividades diárias e relacionamentos, levando à conquista de metas desafiadoras e ao alcance de objetivos profissionais e pessoais.



2.1

Performance Change Pathway

O Performance Change Pathway™ é uma estrutura exclusiva de design e entrega da Dale Carnegie, que foca na transformação do desempenho de indivíduos e organizações.

Entendemos que, para se engajarem verdadeiramente com seu próprio aprendizado, os participantes precisam traçar um caminho claro. Por isso, o Performance Change Pathway™ garante que os participantes tenham uma experiência consistente e duradoura. Sua estrutura engloba como componentes principais: conscientização, experiência e sustentabilidade.



O caminho começa com uma conversa estratégica para entender onde o participante está hoje, onde quer estar e o que precisa mudar para chegar lá. Essas discussões estabelecem a prioridade para seu plano de ROI*.

2.1.1. Conscientização

Na primeira etapa, apresentamos aos participantes o que será desenvolvido e os convidamos a avaliar as áreas em que desejam progredir para alcançar seus objetivos. A partir dessas avaliações, começamos a definir um projeto de Retorno Sobre o Investimento (ROI)* que orientará suas ações ao longo do treinamento.

2.1.2. Experiências

Oferecemos sessões de treinamento imersivas e interativas. Através de um método exclusivo, promovemos ajustes na mentalidade, percepção e conexão emocional. Essas mudanças impactam diretamente no comportamento dos participantes. Com abordagem 100% prática, desenvolvemos habilidades e técnicas essenciais para o ambiente de negócios. O desempenho dos participantes melhora nas áreas prioritárias para eles, o que naturalmente leva ao alcance de metas, tanto profissionais como pessoais.

2.1.3. Sustentabilidade

Ao final dos programas, conduzimos sessões de avaliação de resultados para garantir a retenção dos conteúdos. Isso promove a adoção contínua dos hábitos e práticas incorporados durante o treinamento.

****Retorno Sobre o Investimento (ROI)** é um processo dos programas da Dale Carnegie que determina metas profissionais específicas para cada participante, para que excedam a performance que tinham antes do treinamento, tendo como base seu contexto, propósito e objetivos. No decorrer das sessões essas metas vão sendo monitoradas por meio de métricas e indicadores, que demonstram os avanços e o retorno do investimento feito no treinamento, possibilitando assim a mensuração dos resultados para os negócios.*

2.2

Soluções para a Liderança

Liderança de Alta Performance

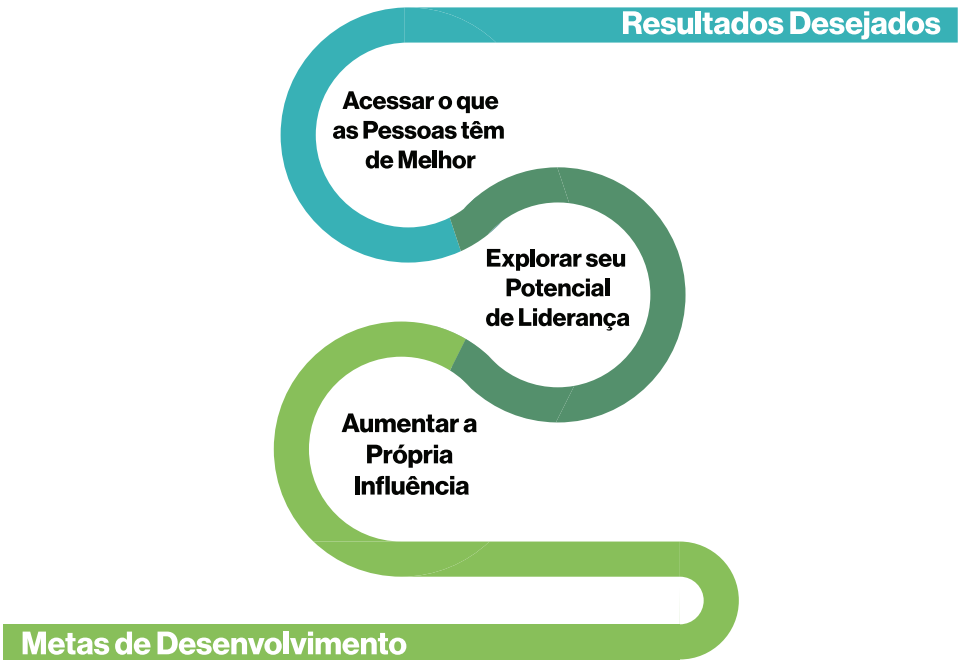
Organizações de alto desempenho entendem que a liderança eficaz não é apenas desejável — é essencial. Na Dale Carnegie, acreditamos que a verdadeira liderança é construída sobre relacionamentos sólidos e autênticos. Por isso, nossos treinamentos são fundamentados em princípios universais e atemporais das relações humanas, abordando a liderança em todos os níveis — desde a autoliderança até a gestão de equipes e organizações inteiras.

Desenvolvimento em Cada Etapa

Nossos programas de liderança acompanham o crescimento dos líderes em cada fase de sua jornada, oferecendo as habilidades necessárias para o sucesso em cada estágio. Seja para liderar a si mesmo ou uma equipe inteira, nossos treinamentos fornecem as ferramentas práticas que fazem a diferença.



Grandes líderes se dedicam ao sucesso de suas equipes, investindo tempo e energia para ajudar cada membro a alcançar seu máximo potencial. Eles têm um olhar afiado para identificar talentos e sabem como extrair o melhor de cada pessoa. Nosso compromisso é capacitar gestores a desenvolverem sua verdadeira liderança, ampliando genuinamente sua influência sobre suas equipes e clientes.



Com mais de 110 anos de experiência, aprendemos que os líderes não podem, e nem devem, tentar fazer tudo sozinhos. Portanto, fornecemos habilidades práticas, sem teorias, jargões ou modismos, permitindo que os líderes - em qualquer contexto - alcancem resultados por meio das pessoas que os cercam.

3.



Processos de Treinamento

3.1

Dale Carnegie Course

Relações Humanas e Comunicação Eficaz

Se você está começando sua carreira ou buscando um novo impulso em sua jornada, o Dale Carnegie Course oferece a mentalidade e as habilidades necessárias para alcançar resultados transformadores.

Amplie intencionalmente suas capacidades pessoais e profissionais.

**O Dale Carnegie Course vai
lhe proporcionar a confiança
e a competência para assumir
o controle de sua carreira
e vida pessoal com
determinação e sucesso.**



O que abordaremos em cada sessão:

Após este programa, você será capaz de:

Estabeleça uma base sólida para redefinir o sucesso e construir conexões significativas.

- Conectar-se com outros profissionais de negócios e alcançar metas transformadoras.
- Usar um processo comprovado para lembrar nomes e fatos.

Aprimore sua memória, fortaleça relacionamentos e aumente sua autoconfiança.

- Utilizar de um conhecimento comprovado para fortalecer relacionamentos.
- Usar experiências para comunicar-se com mais confiança.

Gerencie o estresse de maneira eficaz, melhore suas relações e inspire motivação nos outros.

- Gerenciar o estresse antes que ele controle você.
- Construir confiança e persuadir as pessoas a agir.
- Comunicar-se de forma persuasiva e direcionar as pessoas.

Apresente ideias com clareza e energia, aprimorando suas habilidades de comunicação.

- Comunicar-se de forma lógica, clara e concisa.
- Energizar e engajar os ouvintes.

Saiba como discordar de forma construtiva, obter cooperação voluntária e influenciar positivamente.

- Explorar métodos para minimizar a resistência e maximizar a inovação da equipe.
- Criar um ambiente "ganha-ganha" enquanto aumenta o comprometimento.

Desenvolva maior resiliência ao gerenciar o estresse e mantenha a flexibilidade em desafios.

- Aumentar sua capacidade de gerenciar preocupações e estresse.
- Usar flexibilidade para construir conexões e criar mudanças positivas.

Fortaleça as qualidades dos outros, reconheça conquistas e inspire a todos ao seu redor.

- Dar feedback positivo sobre as forças dos outros para gerar melhores resultados.
- Inspirar os outros a agir.

Demonstre liderança, celebre sucessos e renove sua visão para o futuro.

- Melhorar as atitudes e comportamentos das pessoas.
- Identificar grandes sucessos e comprometer-se com a melhoria contínua.

PRESENCIAL ou ON-LINE

Presencial Turmas Abertas:

1 Conscientização + 12 sessões (4h) + 1 Sustentabilidade

Formato Corporativo (imersão):

Customizado de acordo com a necessidade do cliente

On-line (ao vivo):

1 Conscientização + 8 sessões (3h) + 1 Sustentabilidade

3.2

Leadership Training for Results

Liderança para Gestores

Seus colaboradores precisam de ajuda o tempo todo e a demanda é enorme?

Isso significa que, para ser um líder de sucesso no ambiente de trabalho atual, você deve trazer o conjunto certo de habilidades e atitudes para engajar, reter e alcançar resultados através da sua equipe.

Adquira o conjunto completo de competências necessárias e desenvolva-se por meio do Modelo de Sucesso em Liderança da Dale Carnegie para obter o máximo do seu time.



Ao concluir o treinamento Liderança para Resultados, os participantes serão capazes de:

Aumentar a autoconsciência

Transmitir honestidade, integridade e responsabilidade

Utilizar autoridade e influência de forma adequada

Modelar uma comunicação interpessoal eficaz

Liberar o talento dos outros

Após este programa, você será capaz de:

Construir equipes eficazes

- Compreender o modelo de sucesso em liderança da Dale Carnegie
- Descrever competências de liderança que ajudarão a tornar melhores os modelos de liderança a serem seguidos
- Identificar declarações de visão pessoal, propósitos de equipe e valores pessoais

Usar o processo de inovação para melhorar os resultados

- Utilizar o pensamento de luz-verde e luz-vermelha e o processo de inovação para desenvolver abordagens inovadoras
- Desenvolver um plano de inovação
- Seguir um processo de planejamento definido

Criar uma descrição de resultados de desempenho

- Criar uma descrição de resultados de desempenho
- Orientar de forma eficaz e lidar com desvios de desempenho
- Identificar métodos para acompanhar o progresso em direção às metas
- Desenvolver um plano para alinhar e comunicar o propósito e a estratégia através de uma cultura centrada nas pessoas

Criar uma cultura centrada nas pessoas

- Identificar fatores e influenciadores de engajamento dos colaboradores
- Utilizar técnicas para promover o engajamento dos colaboradores
- Seguir um modelo para dar reconhecimento sincero

Liderar mudanças

- Comunicar a mudança durante todo o processo de inovação
- Identificar técnicas para mover os colaboradores ao longo do processo de reação à mudança até a aceitação
- Responder de forma eficaz as declarações de resistência sobre uma mudança proposta

Comprometer-se com o crescimento

- Identificar considerações críticas para a implementação de mudanças
- Visualizar e articular possibilidades futuras
- Implementar um Plano de Impacto em Liderança
- Entregar seu plano de inovação

PRESENCIAL ou ON-LINE

Turmas Abertas Presencial ou On-line (ao vivo):

1 Conscientização + 8 sessões + 1 Sustentabilidade

Formato Corporativo:

Imersão de 3 dias + 1 Sustentabilidade ou igual a turmas abertas

3.3

Develop Your Leadership Potential

Pare de Fazer e Comece a Liderar

É natural que tenhamos a tendência de promover nossos colaboradores de alto desempenho para posições de liderança. Assumimos que um colaborador de alto desempenho pode se tornar imediatamente um líder eficaz e de alto impacto. No entanto, a verdade é que as habilidades e a mentalidade necessárias são completamente diferentes, e essa transição pode ser difícil, muitas vezes resultando em fracasso. O desafio é ainda maior quando é preciso liderar antigos colegas.

Isso é complicado para a organização, pois você perde o rendimento do trabalho da função anterior, enquanto ganha um líder que está aprendendo o processo.

Evite essas armadilhas comuns e comece a construir sua base de liderança.

Dê aos seus futuros líderes e colaboradores de alto potencial as habilidades para fazer a transição para o cargo de liderança. DEVELOP YOUR LEADERSHIP POTENTIAL, vai além dos programas tradicionais de treinamento de liderança, pois foca nas habilidades essenciais para formar equipes fortes e equipar novos líderes com as atitudes corretas para assumir o comando. Este programa foi especificamente desenvolvido para lidar com os desafios que novos líderes enfrentam, ajudando-os a mudar sua mentalidade e proporcionando confiança com estratégias e ferramentas comprovadas usadas pelos líderes mais bem-sucedidos.

Participe e saiba mais sobre este programa e veja como o Modelo de Liderança da Dale Carnegie pode transformar seus melhores colaboradores na próxima geração de líderes.

DEVELOP YOUR LEADERSHIP POTENTIAL: pare de fazer, comece a liderar é perfeito para ser integrado a programas internos de desenvolvimento de futuros líderes ou de alto potencial dentro da sua organização ou departamento.

Após este programa, você será capaz de:

Desenvolver uma mentalidade de líder

- Identificar as competências essenciais para o sucesso na liderança
- Identificar os pontos fortes atuais de liderança
- Selecionar uma competência de liderança para desenvolver
- Desenvolver um plano de impacto na liderança

Liderar com integridade

- Desenvolver a honestidade e integridade nas outras pessoas
- Avaliar métodos para agir como um líder confiável
- Criar e comunicar uma declaração pessoal de propósito de liderança

Liderar outros para alcançar resultados

- Transitar de colaborador individual para líder
- Utilizar técnicas para construir relacionamentos de confiança
- Determinar como usar a autoridade de forma apropriada

Comunicar com autenticidade

- Identificar barreiras típicas para uma comunicação autêntica
- Dar e receber feedback eficaz
- Comunicar uma diferença de opinião de forma eficaz

Guiar o desempenho

- Aplicar técnicas para melhorar os relacionamentos
- Descrever a importância de expectativas claras de desempenho
- Identificar possíveis barreiras para o desempenho máximo

Aumentar a autoconsciência

- Descrever a relação entre perspectiva e autoconsciência
- Melhorar a autorregulação

Inspirar confiança na sua capacidade de liderança

- Identificar gatilhos pessoais e desenvolver estratégias para autorregulação
- Gerenciar situações difíceis e conflitos com diplomacia e tato
- Aprofundar a autorregulação

Desenvolver a si mesmo e aos outros

- Identificar a importância de desenvolver pontos fortes em outras pessoas
- Avaliar como liderar com base no seu maior ponto forte
- Implementar o Plano de Impacto de Liderança

PRESENCIAL ou ON-LINE

Turmas Abertas Presencial ou On-line (ao vivo):

1 Conscientização + 8 sessões + 1 Sustentabilidade

Formato Corporativo:

Imersão de 3 dias + 1 Sustentabilidade ou igual a turmas abertas

3.4

High Impact Presentations

Apresentações de Alto Impacto

A comunicação eficaz é fundamental em qualquer função. Seja ao persuadir colegas, vender para um cliente ou motivar uma equipe, o poder da sua apresentação faz a diferença entre o sucesso e o fracasso. Este treinamento ensina como refinar adequadamente sua apresentação para alcançar máxima influência, credibilidade e impacto.



O que você vai desenvolver:

- Como se comunicar com clareza e segurança.
- Interagir com uma postura natural transmitindo seu conhecimento de forma simples e direta.
- Descobrir maneiras de projetar confiança e entusiasmo enquanto constrói credibilidade.
- Explorar técnicas para superar situações adversas e motivar as pessoas a abraçar mudanças e tomar atitudes.

Após este programa, você estará capacitado para:

Criar uma Primeira Impressão Positiva

- Definir um marco pessoal como apresentador
- Desenvolver empatia com o público
- Criar uma visão como comunicador de grande impacto

Aumentar a Credibilidade

- Comunicar-se com maior credibilidade
- Apresentar uma imagem positiva da sua organização
- Demonstrar entusiasmo
- Comunicar competência com confiança
- Reforçar uma mensagem informativa com evidências de apoio

Apresentar Informações Complexas com Clareza

- Desenvolver flexibilidade para tornar um material complexo simples e compreensível
- Comunicar informações de maneira interessante
- Relacionar-se com o público no nível deles
- Seguir uma progressão lógica de ideias
- Estabelecer conexão emocional

Comunicar com Maior Impacto

- Desenvolver maior flexibilidade por meio de expressões, gestos e modulação de voz
- Demonstrar domínio de material não familiar
- Apresentar material escrito de forma envolvente
- Superar barreiras que limitam sua flexibilidade

Motivar Outros a Agir

- Apresentar de forma orientada para resultados
- Persuadir o público a tomar uma ação
- Oferecer evidências confiáveis e verificáveis
- Ser motivacional, claro e conciso
- Comunicar de maneira convincente

Inspirar Pessoas a Abraçar Mudanças

- Fazer apelos lógicos e emocionais ao público
- Utilizar uma estrutura para ganhar a confiança da audiência
- Ser convincente ao solicitar que os ouvintes tomem uma atitude
- Fornecer evidências para sustentar recomendações
- Demonstrar objetividade ao apresentar diferentes soluções

Responder a Situações de Pressão

- Comunicar mensagens claras, concisas e positivas
- Vender ideias estratégicas, a si mesmo e a organização
- Comunicar competência e confiança
- Demonstrar habilidade de liderança em situações de estresse

PRESENCIAL ou ON-LINE

Turmas Abertas:

1 Conscientização + 2 dias em imersão presencial

On-line (ao vivo):

4 sessões + 1 Sustentabilidade

3.5

Sales Training

Prosperando Através do Relacionamento

O treinamento de vendas da Dale Carnegie é posicionado para preparar profissionais de vendas a fazer a transição para o novo cenário, onde colaboração, confiança e credibilidade são os temas principais para se conectar com os clientes e aumentar os negócios.

Aumento médio: 20% ano após ano.

Aprenda como:

Definir metas para o sucesso pessoal e profissional

Desenvolver uma atitude vencedora e confiante

Identificar os melhores métodos de prospecção para preencher seu pipeline

Conectar-se com seus clientes aplicando técnicas de construção de relacionamento

Usar as redes sociais para expandir sua influência em networking e muito mais

Indicado para: vendedores que não querem depender de ter o preço mais baixo para fechar negócios, e empresas que querem ampliar a percepção de valor de seus produtos.

PRESENCIAL ou ON-LINE

Turmas Abertas Presencial ou On-line (ao vivo):

1 Conscientização + 8 sessões ou 3 dias em imersão + 1 Sustentabilidade

3.6

Advanced Dale Carnegie Course

As Chaves para o Engajamento

Para potencializar ainda mais os resultados obtidos com o Dale Carnegie Course (DCC), o ADCC é voltado para o desenvolvimento da assertividade. Este treinamento aprofunda o autoconhecimento e a capacidade de compreender as pessoas ao seu redor, equipando os participantes com habilidades essenciais para lidar com situações que possam ameaçar a estabilidade emocional e o engajamento da equipe.

Após este programa, você será capaz de:

- Identificar seus gatilhos emocionais, sejam eles agressivos, passivos ou passivo-agressivos
- Ativar emoções nas pessoas por meio de suas palavras
- Compreender e aplicar os quatro estilos de personalidade influente em si mesmo e nos outros
- Perder o medo de se envolver em conflitos e saber mediá-los de forma eficaz
- Reconhecer as armadilhas que criamos por meio de nossas crenças limitantes
- Estabelecer metas desafiadoras que incentivam seu crescimento contínuo
- Aumentar sua coragem e determinação diante de desafios
- Manter a calma e o raciocínio em situações de pressão
- Oferecer feedbacks disruptivos que melhorem o ambiente e os relacionamentos da equipe

O resultado final é o fortalecimento da sinergia e da união da equipe, uma redução significativa de conflitos e o amadurecimento do grupo, impulsionado por uma nova mentalidade e técnicas de comunicação mais eficazes.

Indicado para: clientes que já concluíram o DCC e desejam se aprofundar.

PRESENCIAL

Presencial Turmas Abertas:
8 Sessões ou 3 dias em imersão

3.7

Negotiation Mastery

Processo Integrativo para Atingir Objetivos

Negociar não é uma escolha, é uma necessidade para garantir o que precisamos. Negociações mal conduzidas podem gerar impactos emocionais e financeiros duradouros. Com o Negotiation Mastery, você aprenderá a negociar como um verdadeiro profissional, seja em vendas, compras, liderança ou até mesmo em seus relacionamentos pessoais.

Após este programa, você estará capacitado para:

Manter a estabilidade emocional e o controle sob pressão

Reduzir a vulnerabilidade ao medo de perder

Evitar concessões desnecessárias e posturas agressivas

Gerenciar riscos de forma madura e estratégica

Preservar bons relacionamentos, mesmo em negociações difíceis

Planejar negociações para minimizar más decisões

Utilizar os interesses da outra parte como fonte de poder

Indicado para: profissionais que desejam melhorar seus resultados em negociações, compradores que buscam transformar conflitos em parcerias, e vendedores que querem aumentar suas conversões em negócios de alto valor agregado.

PRESENCIAL ou ON-LINE

Turmas Abertas Presencial : 1 Conscientização + 2 dias em imersão presencial
On-line (ao vivo): 4 sessões + 1 sustentabilidade

3.8

World Class Customer Service

O Mais Elevado Padrão Mundial de Atendimento

O World Class Customer Service (WCCS) capacita os colaboradores a aplicarem princípios fundamentais para fortalecer relacionamentos, mantendo atitude positiva e profissionalismo em todas as situações de atendimento ao cliente. Esse diferencial permite que as empresas se destaquem facilmente da concorrência.

No WCCS, os participantes desenvolvem a habilidade de assumir 100% de responsabilidade pelo atendimento ao cliente, entendendo como a postura de quem atende impacta a imagem da empresa a cada interação com clientes internos ou externos. Aplicando os princípios de Dale Carnegie, é possível criar um ambiente de atendimento amigável, com baixo estresse e um alto padrão de serviço, garantindo que os clientes retornem no futuro.

Após este programa, você estará capacitado para:

- Desenvolver habilidades de atendimento focadas no cliente e fortalecer o relacionamento com a clientela
- Resolver conflitos e problemas com uma abordagem equilibrada entre razão e emoção
- Lidar de maneira eficiente com clientes tanto presencialmente quanto por telefone
- Implementar estratégias que facilitem a transição natural do atendimento para vendas adicionais, agregando valor ao cliente
- Reduzir o estresse no trabalho por meio da satisfação de clientes internos
- Gerenciar e acompanhar o cliente para superar suas expectativas

Indicado para: empresas que buscam melhorar seu atendimento ao cliente e criar experiências que fidelizem clientes no longo prazo.

PRESENCIAL ou ON-LINE

Turmas Abertas ou On-line (ao vivo): 8 sessões

3.9

Geração Futura

O Futuro do Seu Filho já Começou

É natural querermos que nossos filhos tenham as melhores oportunidades de aprendizado que pudermos oferecer, principalmente por meio de experiências presenciais, em vez de dependerem tanto do mundo virtual.

Com o excesso de TV, jogos e redes sociais, muitos adolescentes podem se tornar menos maduros em termos de interação social. Como resultado, é comum encontrarmos jovens que se distraem facilmente, têm dificuldade em lidar com frustrações e, muitas vezes, apresentam insegurança, ansiedade e comportamentos exigentes, o que dificulta o desenvolvimento de habilidades essenciais de comunicação e relacionamento – fundamentais para a transição para a vida adulta.

Pensando nisso, o Generation Next (ou Geração Futura) foi desenvolvido para fortalecer a comunicação dos adolescentes com os pais, além de melhorar seus relacionamentos familiares e escolares.

Após este programa, seu filho estará capacitado para:

- Desenvolver um maior senso de oportunidades e prioridades
- Tomar a iniciativa nos estudos, em casa e ao assumir responsabilidades
- Melhorar a concentração e a memória, acelerando o aprendizado
- Aumentar o desempenho escolar
- Reduzir a ansiedade e aumentar a serenidade
- Adotar atitudes pró-ativas e concluir o que começar
- Trabalhar em equipe, liderar e manter a calma em situações de pressão
- Evitar o bullying e deixar de ser alvo ou agente de perseguição

Indicado para: adolescentes entre 12 a 17 anos que, por vezes, demonstram insegurança, ansiedade, timidez ou comportamentos exigentes, além de dificuldades em relacionamento, comunicação ou tomada de decisões – e que possuem potencial para reverter esses desafios.

PRESENCIAL ou **ON-LINE**

Turmas Abertas Presencial, Híbrido ou On-line (ao vivo):

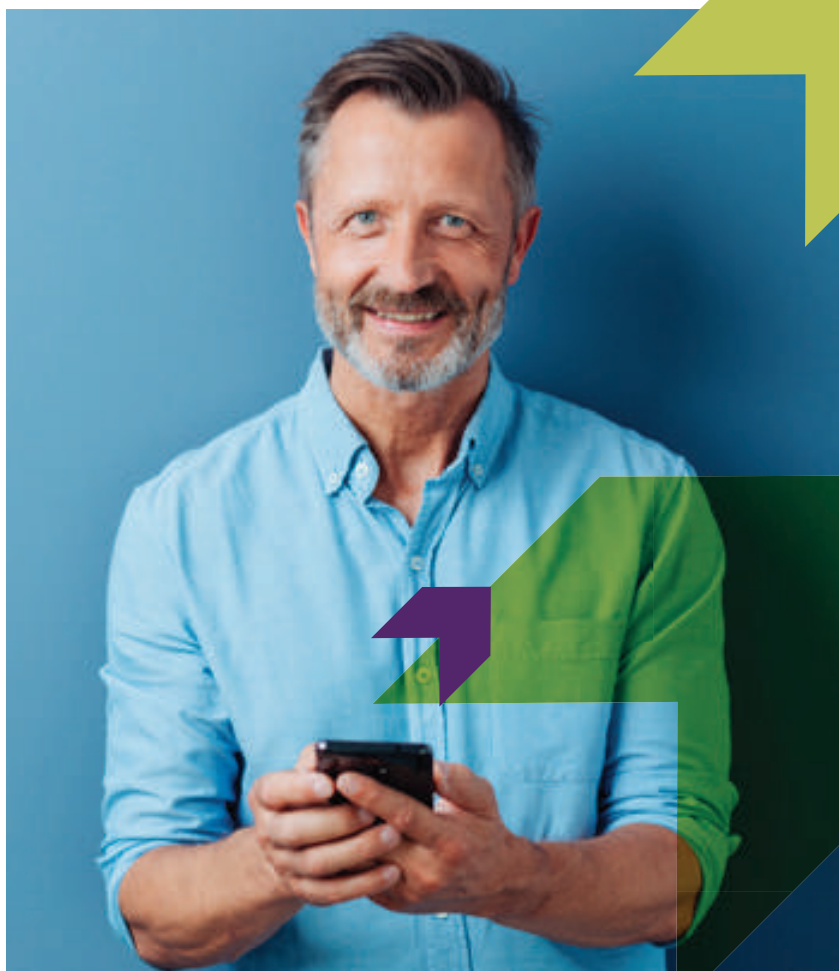
1 Conscientização + 12 sessões + 1 Sustentabilidade

4.

O que é o CLUB CARNEGIE?

Uma plataforma digital, com vídeo aulas gravadas e ao vivo, ministrada pelo Carnegie Master Guilherme Amaral. O Club Carnegie tem como objetivo ajudar quem realizou ou está realizando o treinamento a se aprofundar ainda mais nesses conhecimentos deixados por Dale Carnegie.

A verdadeira transformação começa por você.



Queremos que você obtenha o máximo de benefícios de seus treinamentos conosco. É por isso que oferecemos acesso gratuito ao Club Carnegie para quem participa dos treinamentos, que poderá complementar e reforçar o conteúdo que você aprende em sala de aula, através de benefícios como:

- **Um ano de acesso liberado e gratuito ao Club Carnegie**
- **Reforço através das aulas gravadas que vão ajudar você a ter um conhecimento abrangente sobre o que irá aprender em sala**
- **Aulas interativas via Zoom, onde poderá interagir com pessoas de todo o Brasil**
- **Materiais de apoio**

clubcarnegie.com



Depoimentos

5.

Resultados Reais, Histórias Inspiradoras

Nossos treinamentos transformam vidas em diversos setores, seja no agronegócio, nas indústrias ou no ambiente corporativo. Conheça as histórias inspiradoras de profissionais que, com as ferramentas da Dale Carnegie, superaram desafios, alcançaram novos patamares e transformaram suas carreiras. Cada depoimento é uma prova de que o desenvolvimento pessoal e profissional é possível para todos, independentemente da área de atuação.

“Eu não conseguiria ver os resultados e velocidade de crescimento de forma sustentável sem a Dale Carnegie em nossa vida.”

Ilson Resende

Fundador do Grupo DBI

"Conseguimos aumentar os resultados financeiros e conseguimos isso a partir da satisfação das pessoas em trabalhar conosco. A Dale me ajudou no relacionamento com as pessoas, na comunicação e na autoconfiança, tanto que convidei também minha família para fazer."

Gelson Bulegon

Diretor Executivo Sicredi Centro Leste/RS

"Todos que buscarem o treinamento serão pessoas transformadas, que vão transformar a vida de outras pessoas."

Flávia Palharini

"Como consequência do desempenho no treinamento eu obtive um reconhecimento na parte comercial, como um dos melhores comerciais a nível de Brasil, além de ter uma grande melhoria na vida pessoal."

Cristóvão Loreto

Depoimentos

Transformação que começa de dentro pra fora

“Com a aplicação das metodologias do Negotiation Mastery, consegui aumentar em 46% os resultados de faturamento, maximizando a linha Ano/Mês acima da curva. Houve um crescimento na positivação de SKUs e no número de clientes atendidos. Agradeço todo o suporte e orientação, que foram fundamentais para o alcance desses resultados! Obrigado, time Dale Carnegie.”

Juliano Paiva

“A experiência com o LTR foi gratificante e transformadora. A troca de experiências no grupo me ajudou a enfrentar os desafios diários como líder. O LTR foi essencial para melhorar minha gestão do tempo, evitar acúmulo de tarefas e renovar minha confiança com a equipe. Aprendi não só delegar, mas também acompanhar o processo. Agora, tenho mais tempo para planejar o futuro da minha empresa e mantê-la competitiva no mercado.”

Simone Inez Hein
Comercial Hein

Aqui também temos JOVENS EM AÇÃO

“Aos 16 anos, fiz o curso Geração Futura da Dale Carnegie, que foi um divisor de águas na minha vida. O treinamento transformou minha capacidade de liderança e trabalho em grupo, ajudando-me a abrir minha primeira empresa. No lado pessoal, melhorei minha comunicação e autoconfiança, tornando-me mais compreensivo e empático. O Geração futura foi essencial para moldar o profissional e a pessoa que sou hoje, impulsionando-me a buscar sempre o melhor.”

Bruno Henz

Fiz o Geração Futura em 2022 e no ano seguinte como líder de turma. O treinamento foi transformador para minha vida pessoal e profissional, ajudando-me na gestão de tempo, prioridades de autoconfiança. Com ele, melhorei minhas notas escolares e aprendi a conciliar estudos e trabalho. Diferente da escola, o treinamento é prático e efetivo, permitindo que eu colocasse em ação tudo o que planejei.

Yasmin Castioni Lemos

