

**CURSO  
TÉCNICO ESPECIALIZADO**

# **MARKETING DE RECURSOS HUMANOS**



**ESTRATÉGIAS E FERRAMENTAS PARA PLANEAR E  
IMPLEMENTAR A COMUNICAÇÃO INTERNA COM IMPACTO**

**3ª Edição**

***Lisboa, 16 e 17 de Fevereiro de 2011***

***Hotel Olissippo Marquês de Sá - Av. Miguel Bombarda, 130  
(à Fundação Gulbenkian)***

# PROGRAMA

## 1. Porquê fazer Marketing da GRH ?

- Algumas boas razões
- Valor e limites do Marketing da GRH
- Alinhamento estratégico com a Cultura e com o Negócio
- Análise SWOT da Gestão de Recursos Humanos
- Que impactos e retorno esperar do Marketing de RH

## 2. Princípios do Marketing aplicados à GRH

- Visão geral do processo de Marketing de RH
- O 'Marketing Mix' da Gestão de Recursos Humanos
- O posicionamento da GRH e dos seus produtos/serviços

## 3. A Gestão de Produtos/Serviços de GRH

- Conceito de Produto/Serviço na GRH
- Categorização de Produtos e Serviços de RH
- Posicionamento dos Produtos/Serviços
- Proposta de Valor para a GRH e seus Produtos e Serviços
- A "Distribuição": a entrega de Valor aos Clientes
- Sugestões, exercícios e exemplos práticos

## 4. Segmentação do "Mercado RH" e a Gestão de Clientes

- O "Mercado" interno dos RH na Empresa
- Critérios de segmentação do mercado da GRH
- Segmentos típicos dos RH das Empresas
- Alinhar as políticas de RH com os segmentos
- Sugestões, exercícios e exemplos práticos

## 5. A Gestão da Comunicação de Mk na GRH

- O Mix da Comunicação de Mk na GRH
- Posicionamento da comunicação de Mk de RH
- Suportes, canais e estratégias no Mk de RH
- Branding: a gestão de marcas de GRH
- Merchandising: "embrulhar" serviços como produtos
- Técnicas da publicidade aplicados ao Mk de RH
- Sugestões, exercícios e exemplos práticos

## 6. A Gestão do Serviço ao Cliente na GRH

- Abordagens da Gestão de Produtos/Serviços na GRH
- 4 coisas que temos de fazer bem no serviço ao Cliente
- Definir e divulgar Padrões de Serviço de GRH
- Análise de eficiência dos processos de GRH
- Serviços dedicados: estruturar e usar FAQ's
- Sugestões, exercícios e casos práticos

## 7. A Gestão da Qualidade e da Satisfação do Cliente

- Atributos fundamentais da "Reputação" da GRH na Empresa
- A avaliação da Qualidade de serviço e da satisfação do Cliente na GRH
- Indicadores para o Marketing de RH
- Construir inquéritos de Qualidade de Serviço Interno
- Sugestões, exercícios e exemplos práticos

## 8. Casos particulares de Marketing de RH

- Casos práticos e partilha de experiências

Relativamente a:

- ✓ Marketing dos Valores e da Cultura de Empresa
- ✓ Marketing das Políticas e processos transversais
- ✓ Marketing de Acções de Responsabilidade Social
- ✓ Marketing para Políticas e Decisões impopulares

# OBJECTIVOS

- Potenciar o retorno e o reconhecimento do serviço prestado pela GRH na Empresa ;
- Capacitar os participantes para a construção e implementação de estratégias de Marketing e de ferramentas de análise e monitorização.

# INFORMAÇÕES GERAIS

**Destinatários:** Gestores e Técnicos de Recursos Humanos

**Data:** 16 e 17 de Fevereiro de 2011

**Local:** Hotel Olisippo Marquês de Sá; Av. Miguel Bombarda, N°130 -Lisboa

(à Fundação C.Gulbenkian)

**Duração:** 14 horas (2 dias)

**Horário:** das 9h00 às 17h00

## Condições:

	Inscrições liquidadas até à data de realização	Inscrições facturadas com pagam.a 30 dias
1 PARTICIPANTE.....	600,00 €	700,00 €
2 PARTICIPANTE.....	1.140,00 €	1.310,00 €
3 PARTICIPANTES.....	1.665,00 €	1.915,00 €

A todos os valores acresce IVA à taxa legal em vigor à data de facturação.

Inclui participação, documentação exclusiva de apoio e almoços.

Para grupos de 4 ou mais participantes na mesma acção, por favor solicite proposta.

**Formador: José Nuno Ferreira da Costa** (Managing Partner da *GlobalConsulting®*)

É Licenciado em Psicologia, Mestre em Políticas e Gestão de Recursos Humanos e Pós-graduado em Gestão de Empresas.

Possui uma experiência profissional sólida de mais de 25 anos, como Quadro e Dirigente de Empresas e como Consultor.

Paralelamente à sua actividade profissional, é docente em Pós Graduações e Mestrados da Universidade Católica e também da Universidade do Algarve.

É Formador credenciado pelo IEFP.

## Informações e Inscrições:

José Manuel Marques

jose.marques@globalconsulting.pt

Tel. /Fax: (+351) 211 929 407