



Programa Avançado de Gestão

para profissionais do
Pós-Venda Automóvel

Junho
2017

Brochura
do Participante



EXECUTIVE EDUCATION





Introdução

Fundada há mais de um século, a ACAP tem como um dos seus objetivos estratégicos a assessoria formativa aos Associados, providenciando-lhes acesso a experiências de aprendizagem que primam pela excelência e impacto real.

Antecipando-se uns próximos anos muito desafiantes, a ACAP considera fundamental promover a consolidação das competências dos profissionais da indústria do Pós-Venda Automóvel, assegurando a sua capacidade de tomar decisões de gestão bem sustentadas, de identificar e concretizar oportunidades de negócio, e de desenvolver equipas mais produtivas e motivadas para o sucesso.

Neste contexto, e como ponto de partida para uma futura parceria estratégica, a Nova SBE Executive Education desenvolveu o Programa Avançado de Gestão para profissionais do Pós-Venda Automóvel, que visa aprofundar os conhecimentos dos profissionais desta área e servir de espaço privilegiado de debate e reflexão sobre o futuro do sector em Portugal.



O Programa

10 módulos intensivos ao longo de 8 meses, num programa especificamente concebido para as necessidades de gestão dos decisores do sector, num formato plenamente compatível com a sua vida profissional.

2017

SETEMBRO	Abertura (3,5h)	Tendências e desafios do Pós Venda Automóvel (7h)
OUTUBRO	Marketing de Serviços (10,5h)	
NOVEMBRO	Vendas (10,5h)	
DEZEMBRO	Finanças (10,5h)	

2018

JANEIRO	Marketing Digital (10,5h)	
FEVEREIRO	Gestão Logística e de Stocks (10,5h)	
MARÇO	Gestão de Recursos Humanos (7h)	Relação Laboral (3,5h)
ABRIL	Gestão de Negócios Familiares (3,5h)	Comunicação (7h)

■ Módulos Nova SBE ■ Módulos ACAP

Formato – 1,5 dias por mês



6^a Feira,
9h30 -17h30



Sábado
9h - 12h30

Abordagem Integrada



Discussão dirigida



Exercício Prático



Discussão plenária

TRANSMISSÃO



ACTIVAÇÃO



CONSOLIDAÇÃO

2017

Aprendizagens Chave

SETEMBRO	Tendências e desafios do Pós Venda Automóvel (7h)	<ul style="list-style-type: none"> Quais as tendências recentes do Pós Venda Automóvel? Quais os principais desafios enfrentados ?
OUTUBRO	Marketing de Serviços (10,5h)	<ul style="list-style-type: none"> Porque devo investir em Marketing? Como me posso diferenciar da concorrência? Como posso tirar proveito da Era Digital? Investi num portal mas os meus clientes não o usam! Porquê? Os meus clientes não leem a minha informação! O que fazer?
NOVEMBRO	Vendas (10,5h)	<ul style="list-style-type: none"> Devo gerir serviços ou gerir clientes? Como criar relações duradouras com os clientes? Tenho talento para falar com clientes, mas não vendo. Porquê? Qual o efeito de 5% de desconto no meu resultado? Reduzi preços e perdi clientes. O que se passou? Como fidelizar clientes no seguimento de uma reclamação?
DEZEMBRO	Finanças (10,5h)	<ul style="list-style-type: none"> Como se interpretam as demonstrações financeiras? Como posso estimar o orçamento de exploração? Quanto tenho de vender para não ter prejuízo? Onde está o dinheiro na empresa? Como assegurar liquidez? O que é uma PME Excelência? Como posso tornar-me uma?

2018

JANEIRO	Marketing Digital (10,5h)	<ul style="list-style-type: none"> Como potencializar o mundo digital sem correr o risco de cair numa "má utilização" do mesmo? Quais as boas (e más) práticas de alavancagem de redes sociais? Quais as ferramentas de análise de mercado e desempenho? Quais as ferramentas de marketing ao alcance de todos? Quais as ferramentas digitais de comunicação? – dos and don'ts
FEVEREIRO	Gestão Logística e de Stocks (10,5h)	<ul style="list-style-type: none"> Como ter preços mais competitivos através da rotação de stock? Quanto custa ter stock? Quanto custa repor stock? Porque é que o stock máximo e stock mínimo já não servem? Que sortido devo ter em armazém? Como percorrer menos metros no seu armazém?
MARÇO	Gestão de Recursos Humanos (7h)	<ul style="list-style-type: none"> Como posso atrair, identificar, motivar e reter talento? Como posso avaliar o desempenho dos meus colaboradores? Como reter talento (ex. remuneração, incentivos, formação, ...)? Como construir equipas de elevado rendimento?
	Relação Laboral (3,5h)	<ul style="list-style-type: none"> (A definir pela ACAP)
ABRIL	Gestão de Negócios Familiares (3,5h)	<ul style="list-style-type: none"> Afinal quem é que manda? Os que mandam e os que não estão! Devo afastar a família do negócio? Como devo transferir o governo do meu negócio? A relação com o meu filho complicou-se! O que devo fazer? O que é o protocolo familiar? Porque é importante?
	Comunicação (7h)	<ul style="list-style-type: none"> Como consigo motivar e persuadir o próximo? Como ultrapassar o flagelo dos emails? Como tornar a comunicação interna mais eficaz e eficiente? Estou sempre a repetir a mesma coisa! Porquê?

"Num contexto de grandes desafios para todas as indústrias uma há, porque contribui para a nossa mobilidade diária, mas não só, que está sob escrutínio permanente de todos os olhares e dos mais diversos sectores: o automóvel. O automóvel é para muitos sonho, para outros utilidade, para alguns status. Não obstante é, incontornavelmente, um objecto - mas também uma aventura - ao qual não se passa indiferente. Porque se gosta muito, ou demais, ou porque não se gosta nada. Para ele vão louvores de velocidade, de experiências passadas, de aventuras várias como a ele se associam perigos, mágoas e histórias menos felizes. O automóvel associa-se tanto ao homem que parece impossível viver-se sem ele, queira-se por perto ou queira-se dele distância. Procura-se vivê-lo como se procura recusá-lo. Porém, a verdade é só uma: o automóvel é incontornável. Existe cerca de um veículo automóvel, a nível global e em média, para cada dez habitantes do nosso planeta. Move-se por motores eléctricos, de combustão ou mesmo por vapor. Para ele confluem ciências várias: termodinâmica, química, física, matemática. Dele emergem forma e design. No final, com ele se movem componentes, acessórios, peças e inúmeros itens que o integram, mais cedo ou mais tarde. E dele vivem várias indústrias: o da construção automóvel, mais óbvio, como as indústrias de várias energias como, ainda e entre outras, a indústria que se designa por pós-venda automóvel. Esta última uma indústria onde, como qualquer outra, para a qual é com-

plexo encontrar fronteiras. Mas onde há inúmeros desafios. Ameaças várias. E oportunidades enormíssimas. Esta indústria, a do pós-venda automóvel - e para aqui todos podem convergir - precisa de mais e melhor gestão. Precisa de quadros mais fortes, mais preparados, mais amadurecidos, mas visionários e mais capazes de enfrentar mudanças paradigmáticas que se aproximam. Precisa de liderança como de comunicação, de cadeia de abastecimento como de marketing, de finanças como de vendas, de digital como de recursos humanos. Precisa de muita profissionalização. E é para a profissionalização, para a capacitação, que a NOVA SBE - Faculdade de Economia da Universidade Nova de Lisboa - Nova School of Business and Economics - se associa à ACAP - Associação do Comércio Automóvel de Portugal - para levar a cabo mais uma edição do Programa Avançado de Gestão para o Sector do Pós-Venda Automóvel. Mais uma edição com ainda mais ingredientes para se tornar num novo marco e num sedimentar do sucesso de/no mercado. Para si, que trabalha no sector, na indústria, adira ao projecto. Adira ao Programa. Juntos iremos crescer. Mais e mais. Para, por dentro, mudarmos o curso da indústria. E encontrarmos e trabalharmos novos paradigmas."

José Crespo de Carvalho

Professor Catedrático - NOVA SBE
Coordenador Científico do Programa



Coordenador Académico

José Crespo de Carvalho

Educação

- Ph.D. e Agregação em Gestão de Empresas pelo ISCTE - IUL
- MBA e Mestrado em Sistemas de Informação de Gestão pelo ISCTE - IUL
- Pós Graduação em Gestão de Projetos pelo Instituto Superior Técnico

Experiência Académica

- Professor Catedrático da Nova SBE em Gestão de Operações
- Diretor Académico e docente da Nova SBE Executive Education
- Anteriormente, Professor Catedrático do ISCTE, reconhecido com mais de 30 prémios de melhor docente em programas de pós-graduação, MBA, EMBA, Mestrado e Mestrado Executivo

Outra Experiência

- Experiência sólida em gestão executiva enquanto Diretor, CEO e Administrador, tendo sido membro da Administração, Presidente da Comissão de Risco e Membro da Comissão Estratégica e de Governo da Caixa Geral de Depósitos

Publicações

- Autor de 25 livros e de inúmeros artigos e casos de estudo em publicações de renome sobre gestão de operações e estratégia

Corpo Docente



Alexandre
Dias da Cunha

Educação

- MBA pelo INSEAD e Licenciatura em Gestão pela CLSBE

Experiência Académica

- Professor Assistente Adjunto na Nova SBE nas áreas de gestão de negócios familiares e gestão de PMEs
- Diretor Executivo da Family Business Initiative

Outra Experiência

- Experiência na gestão de negócios familiares, designadamente Grupo Entrepasto (desde 1997; enquanto Conselho de Administração da Entrepasto SGPS), Precision Franchising (2000-2011, CFO), Companhia do Pipeline Moçambique Zimbabwe Lda (desde 2001; membro do CA)
- Experiência na indústria do retalho no Grupo Pão de Açúcar (atual Grupo Auchan, e em consultoria na McKinsey & Co em Lisboa e Madrid (5 anos)



Carlos
Marques

Educação

- Doutoramento em Gestão pela Katholieke Universiteit Brabant, Tilburg (Holanda)
- Especialização em Trabalho e Organizações em Paris V (Sorbonne)

Experiência Académica

- Professor convidado da Nova SBE e docente no The Lisbon MBA Católica | Nova e na Nova SBE Executive Education em programas abertos (nomeadamente o Curso Geral de Gestão) e customizados
- Experiência anterior como coordenador científico do Mestrado de RH da Nova SBE

Outra Experiência

- Experiência na Administração Pública (Assessor do Secretário de Estado do Min. das Finanças) e em cargos de gestão de topo e administração no setor privado (Administrador Executivo da Tranquilidade, Assessor da Comissão • Executiva do BES e Assessor da DRH da Petrogal)

Corpo Docente



Dário Afonso

Educação

- Bacharel em Engenharia de eletrónica Industrial pela IHK em parceria com a Siemens

Experiência Profissional

- Experiência de mais de 20 anos no Sector Automóvel e referência a nível nacional e internacional no aftermarket
- Cofundador e Managing Partner da ACM – AutoCoach Management, empresa de consultoria (estratégica e comercial), formação comportamental e coaching
- Autor de artigos de opinião em meios ligados ao sector automóvel Ibérico



David Carvalho Martins

Educação

- Licenciatura e mestrado em Direito pela Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa
- Ph.D. em Direito do trabalho e o Direito da propriedade intelectual pela Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa

Experiência Académica

- Professor convidado da Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa
- Assistente convidado do Grupo de Ciências Jurídicas da Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa

Experiência Profissional

- Advogado responsável pela Área Laboral da Gómez-Acebo & Pombo em Portugal
- Representante da Gómez-Acebo & Pombo no âmbito do Protocolo de Cooperação celebrado com a Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa para as áreas do Direito do trabalho e do Direito da segurança social

Corpo Docente



Duarte Pitta Ferraz

Educação

- Ph.D. em Gestão pela Universidade de Nottingham Business School

Experiência Académica

- Professor Adjunto de Finanças na Nova SBE e docente da Nova SBE Executive Education

Outra Experiência

- Membro da Comissão de Auditoria do Banco de Investimento Europeu
- Vasta experiência em banca adquirida ao longo de 20 anos no Millennium BCP, enquanto Diretor Geral da Divisão Internacional, membro do Conselho Executivo e do Conselho de Administração do Millennium Bank (Grécia), Vice-Chairman do Millennium Bank (Turquia) e Diretor Geral na Região Autónoma da Madeira
- Experiência sólida em auditoria enquanto Senior Manager na Deloitte (9 anos) e Diretor do Departamento de Auditoria na Philip Morris (EUA).
- Membro da Harvard Business Review Advisory Council e Executive Panelist na McKinsey Quarterly



Helena Teixeira

Educação

- Habilitada em Organização e Gestão de Empresas pelo ISLA

Experiência Académica

- Colaboração regular com a Nova SBE Executive Education em programas customizados
- Responsável pelo HP Sales University em Portugal e Espanha
- Experiência sólida em formação comercial no setor de serviços financeiros (Liberty Seguros, AXA, Tranquilidade, Banco Espírito Santo (atualmente Novo Banco) e Banco Espírito Santo Angola

Outra Experiência

- Experiência sólida (>10 anos) de consultoria estratégica e tática, nomeadamente nas áreas de Vendas, Comunicação e Serviço ao Consumidor (Ex. criação do EVEREST - Escola de Vendas do Retalho Especializado da Sonae Distribuição
- Experiência profissional de mais de 30 anos em Marketing de Grande Consumo e na Direção Comercial em diversas empresas portuguesas e multinacionais

Corpo Docente



João
Correia

Educação

- MBA pelo The Lisbon MBA Católica | Nova

Experiência Académica

- Professor Convidado de Gestão de Projetos na Nova Executivos e na Angola Business School

Outra Experiência

- Experiência de gestão de projetos de instalação de vinhas e olivais.
- Participou activamente no desenvolvimento da Unidade de Negócio dos Micropagamentos na empresa tecnológica portuguesa TIMwe; no âmbito desta função, coordenou diversos projetos de desenvolvimento e promoção web do produto.
- Actualmente, é responsável pelo marketing da formação de executivos da Nova SBE, onde coordena as acções de marketing digital e físico e gere a plataforma de CRM.



Jorge Velosa

Educação

- MBA pela Universidade Nova de Lisboa

Experiência Académica

- Professor Convidado na Nova SBE (mestrado e licenciatura) e no The Lisbon MBA Católica | Nova
- Docente da Nova SBE Executive Education, onde leciona nas áreas do Marketing em programas abertos (Curso Geral de Gestão) e em programas customizados para empresas de vários setores

Outra Experiência

- Experiência de mais de 10 anos em consultoria na área do Marketing
- Experiência sólida em bens de grande consumo, enquanto Diretor Geral na Vileda Ibérica Portugal, Henkel Ibérica Portugal, Sara Lee Household & Body Care Portugal (gestão da operação em Portugal e no Brasil) e Sara Lee Household & Body Care Itália

Corpo Docente



Richard Fleming

Educação

- MBA pelo The Lisbon MBA e Pós-Graduação em Pedagogia pela Universidade de Cambridge

Experiência Académica

- Diretor de Programas e docente da Nova SBE Executive Education em áreas de Comunicação Persuasiva, Comunicação para a Produtividade e Learning Organizations em programas abertos (Effective Leadership Program) e customizados
- Experiência de mais de 20 anos em Portugal no desenho, ensino e implementação de programas de formação, especialmente de executivos

Outra Experiência

- Experiência vasta em projetos empreendedores na área de educação, nomeadamente escolas de formação, congressos internacionais e outros grandes eventos

O Local

O Programa decorrerá nas instalações da Nova SBE, no Campus de Campolide, que alberga todos os programas de ensino da Faculdade de Economia, incluindo a Formação de Executivos com instalações próprias:

- **Centro de formação**, situado num piso exclusivo e com as mais modernas condições (nomeadamente, anfiteatros e salas para trabalho de grupo e individual);
- **Ambiente altamente propício ao estudo e à reflexão**, inserido em ambiente académico com espaços próprios para networking;
- **Localização central** em Lisboa (entre Campolide e o Bairro Azul; Metro: São Sebastião/Praça de Espanha);
- Estacionamento **gratuito** em dias de formação



exed.novasbe.pt

Nova School of Business and Economics
Piso 0 - Executive Education
Campus de Campolide
1099-032 Lisboa

Accredited by:



Member of:



Ranked by:

