

**SAIBA COMO REDUZIR OS CUSTOS DA EMPRESA,  
COMO AUMENTAR A SATISFAÇÃO DE CLIENTES,  
COMO OPTIMIZAR OS PROCESSOS,  
COMO INTEGRAR OS INDICADORES DE CONTROLE**

Metodologia IPAPI-CEM (Customer Expectation Management)

**CPP - Certified Process Professional (3 dias)  
CPM – Certified Process Manager (2 dias)  
CPD – Certified Process Director (3 dias)**

**APRESENTAÇÃO**

A conjuntura económica actual rege-se pelo binómio do permanente esmagamento de margens de negócio e pela acrescida exigência dos consumidores . Como resposta a estas tendências, as empresas precisam de adoptar estratégias diversas, visando a obtenção de ganhos de eficiência de processos, por um lado, e a melhoria da satisfação dos seus clientes por outro.

A metodologia IPAPI-CEMM é uma ferramenta eficaz na transformação das organizações, independentemente da sua dimensão e sector. Esta metodologia é apresentada em três workshops de 3+2+3 dias, que habilitam os participantes a reduzir custos, otimizar e inovar processos, aumentar a satisfação dos clientes e integrar indicadores de controle

Através da participação nestes *workshops*, os quadros das empresas, consultores e dirigentes, poderão conhecer as principais técnicas instrumentais da metodologia IPAPI-CEMM; identificar os contextos adequados e os factores críticos de sucesso da sua implementação; e compreender o papel esperado dos gestores de topo e dos consultores em todo o processo de planeamento, optimização e enquadramento estratégico e implementação de processos empresariais.

**OBJECTIVO**

O objectivo dos *workshops* é a aprendizagem da metodologia IPAPI-CEMM que se traduz na optimização de processos resultando na redução de custos, na acrescida satisfação do cliente e no reposicionamento da empresa em liderança e inovação por um lado e por outro o enquadramento da Arquitectura de empresa, a sua estratégia e a gestão de processos, centradas no cliente.

**A QUEM SE DESTINA**

CPP e CPM destinam-se a todos os Quadros, Responsáveis de Departamentos, Donos de Processos, Responsáveis de Satisfação de Clientes e Consultores que pretendam otimizar processos, reduzir custos, aumentar a satisfação dos clientes e gerir a estratégia da arquitectura dos processos da empresa do ponto de vista da sua aplicação e gestão, centradas no cliente.

CPD destina-se a Consultores, Directores de Qualidade, Directores de Operações e Directores Gerais permitindo obter uma visão global da optimização dos indicadores da empresa.

**COACH**

Carlos Xavier e Don Smith *coaches* e formadores com experiência internacional.

**METODOLOGIA**

Workshop e Método do Caso.

**LOCAL**

Holiday Inn Lisbon-Continental Hotel  
Rua Laura Alves, 9  
1059 Lisboa – Portugal  
Tel: 210 046 000  
Perto da antiga RTP (à Av. 5 de Outubro)



## **HORÁRIO**

**CPP:** 15 a 17 de Setembro de 2010

**CPM:** 20 a 21 de Setembro de 2010

**CPD:** 22 a 24 de Setembro de 2010

das 09h30 às 17h30

## **REFEIÇÕES**

Almoços e Coffee Breaks incluídos

## **PRAZO LIMITE DE INSCRIÇÃO**

13 de Setembro de 2010

## **PREÇOS**

**CPP** 1 245 €+IVA

**CPM** 895 €+IVA

**CPD** 1 495 €+IVA

**CPP +CPM** 1 995 €+IVA

Desconto de 50% para o 2.º participante e subsequentes

## **IDIOMA**

Os workshops serão conduzidos em inglês

## **CURSOS/CERTIFICAÇÕES**

**CPP\* - Certified Process Professional (3dias)**

**CPM \*- Certified Process Manager (2dias)**

**CPD\* - Certified Process Director (3dias)**

\*Certificações atribuídas pelo IPAPI-International Process and Performance Institute.

## **INSCRIÇÃO E PAGAMENTO**

Directamente no site [http://ipapi.org/open\\_courses.php](http://ipapi.org/open_courses.php)

Se tiver dificuldades contacte 937 122 454

Inscrições limitadas.

Curso com participantes de vários países.

## **INFORMAÇÕES**

<http://www.qara.eu>

[info@qara.eu](mailto:info@qara.eu)

Telefone: 937 122 454

## **ORGANIZAÇÃO**

**IPAPI-International Process and Performance Institute** <http://www.ipapi.org>

em parceria com a

**QARA Consulting** Caminho das Varginhas, 1 2665-419 Vila Franca do Rosário <http://www.qara.eu>