

Learning designers PwC's Academy



O papel das tecnologias no contexto atual

95%

dos inquiridos do estudo pretendem usar a tecnologia para compartilhar boas práticas.

Fonte: Perspectives on Learning Technologies (December 18, 2012) by Towards Maturity

88%

dos nossos clientes consideram recomendável ou mesmo imprescindível, a formação em formato e-learning, enquanto tendência para o futuro na formação profissional.

Fonte: "Market Needs & Trends Survey" PwC's Academy Portugal, 2012

Cerca de

30%

das empresas estão a incentivar as suas pessoas a usar os seus próprios dispositivos para acederem a ferramentas de aprendizagem, como, por exemplo, Mobile Learning.

Fonte: Perspectives on Learning Technologies (December 31, 2012)by Towards Maturity

A tecnologia é vista, cada vez mais, como o driver dos negócios.



81%

Avanços tecnológicos



60%

Alterações demográficas



59%

Alterações no poder económico global



46%

Escassez de recursos e alterações climáticas



46%

Escassez de recursos e alterações climáticas

17th Annual Global CEO Survey, PwC 2014

Porquê a tecnologia?

A adoção das tecnologias no contexto das estratégias de recursos humanos constitui uma oportunidade para gerar valor e melhorar a eficiência.



+

Gerar valor:

22% Produtividade

9% Retenção dos colaboradores

16% Satisfação do cliente

22% Lançamento mais rápido de novos produtos e processos

Melhorar a eficiência:

22% Tempo para aquisição de competências

25% Tempo de entrega da formação

-

22% Custo da formação

Adaptado de: *Towards Maturity Organization* © 2013

Desenvolvimento profissional

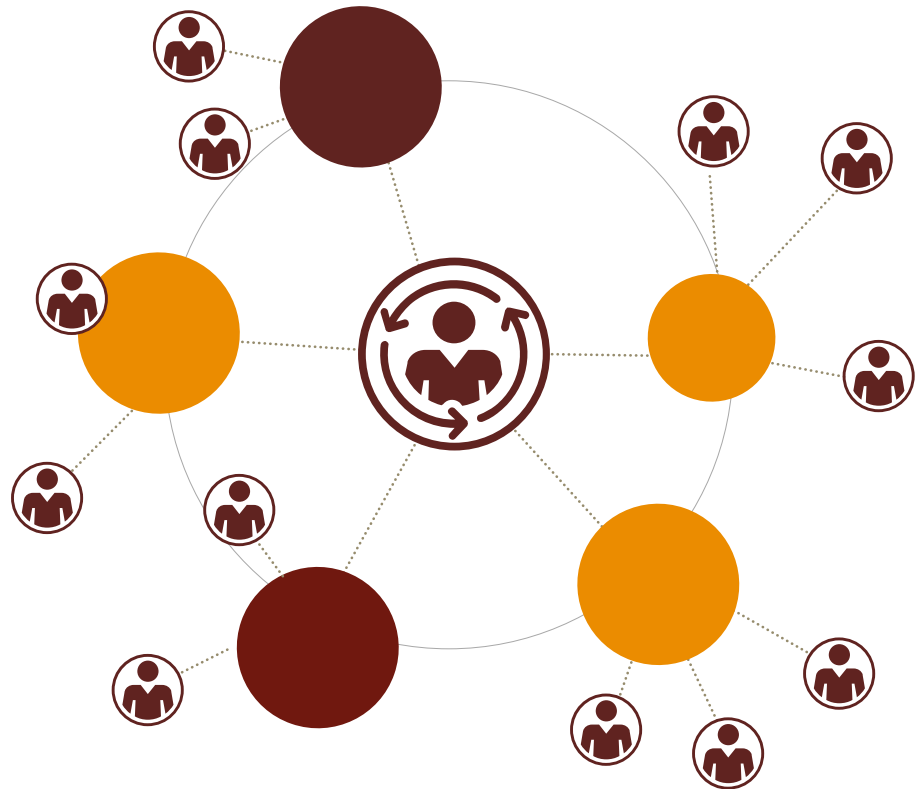
A melhor forma de aceder a conhecimento é utilizando ferramentas de trabalho que utilizamos todos os dias!

Para os profissionais

Capacitação dos profissionais para a entrega de valor junto dos clientes (internos e externos).

Para a organização

Constitui uma oportunidade de valorização da sua marca e posicionamento no mercado através da disseminação do conhecimento de forma rápida e eficaz.

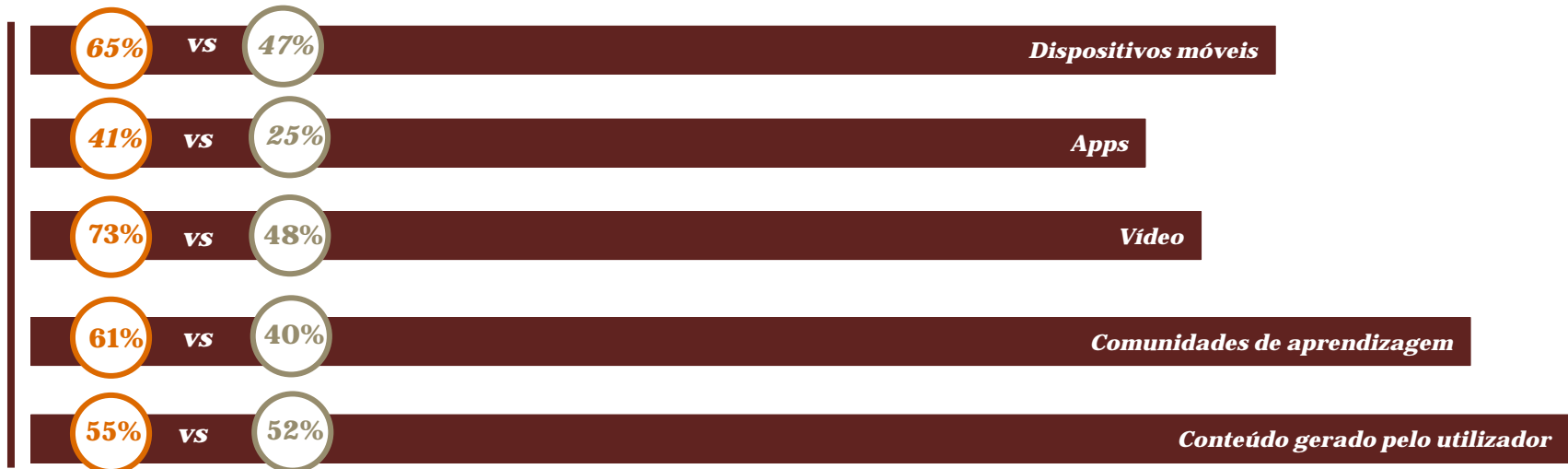


O que distingue uma learning organization?

Numa *learning organization* o conhecimento suporta o desenvolvimento do negócio e está disponível 24/7.

As organizações de topo estão a tirar partido das tecnologias para integrar as práticas de formação com o dia a dia dos seus profissionais

E-conteúdo, reuniões virtuais e LMS >75%



Adaptado de: *Towards Maturity Organization* © 2013

○ Organizações Top. ○ Outras organizações

Porquê integrar a tecnologia nos planos de formação?

1



Acessibilidade

Tornar os conteúdos acessíveis a qualquer altura ou local, em equipamentos disponibilizados no contexto de trabalho.

2



Confiança

A disponibilização de conteúdos de grande qualidade, personalizados e acessíveis ao utilizar aumenta a confiança dos colaboradores.

3



Adaptabilidade

Os conteúdos ficam disponibilizados em catálogos que permitem a criação de percursos específicos, para uma efetiva gestão da formação.

4



Atualização

A gestão de conteúdos torna-se fundamental para a gestão da mudança nas organizações: conteúdo *just-in-time* e em permanente atualização.

5



Mobilidade

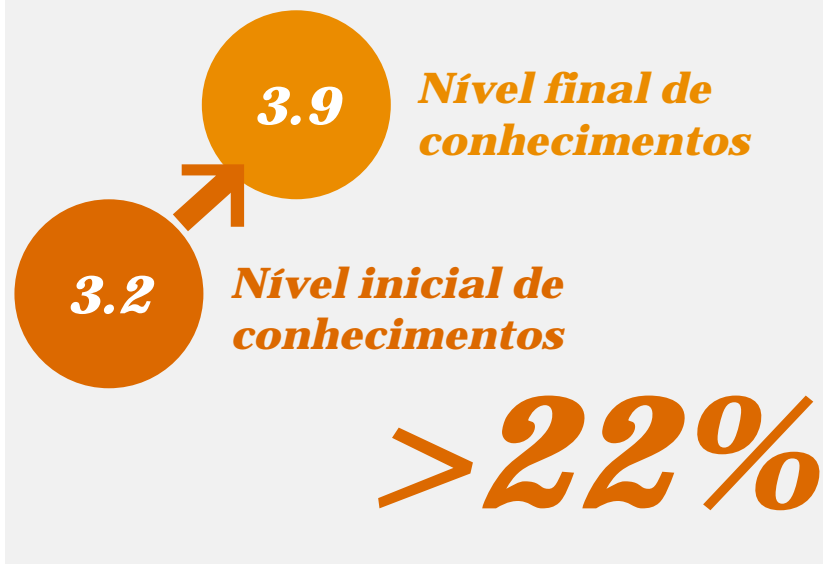
Aprender em qualquer lugar torna-se uma realidade e potencia a participação ativa dos colaboradores nos processos formativos.

Porquê o elearning?

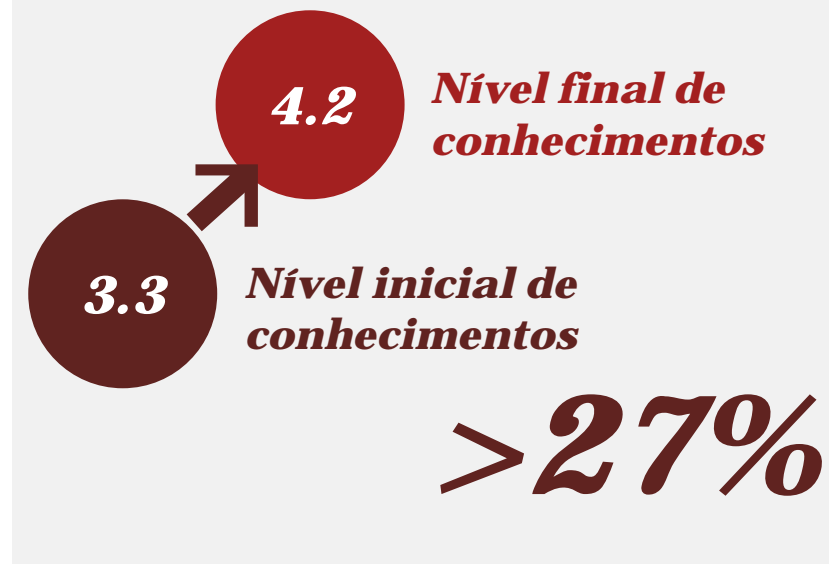
Estudo de caso PwC: o impacto do presencial versus online



Formação Presencial



Formação Elearning



*A escala utilizada foi a seguinte
[1] Muito insuficiente [2] Insuficiente
[3] Regular [4] Boa [5] Muito Boa.

Em que podemos ajudar?

Transform

Estratégia e governação

- Definir a estratégia de formação mais adequada à estratégia de negócio;
- Focalizar o investimento e racionalizar a função de formação;
- Assegurar que as organizações têm as competências de que necessitam para os mercados onde pretendem operar.

Design

Programas e conteúdos formativos

- Desenvolver programas ligados aos estilos de aprendizagem;
- Desenhar programas interativos e colaborativos para o suporte das necessidades de negócio;
- Criar e desenvolver conteúdo prático e especializado, em diferentes formatos;
- Partilhar *know-how* e acesso a especialistas credenciados.

Develop

Tecnologias emergentes

- Ajudar a selecionar e implementar os sistemas mais adequados à implementação das suas estratégias de formação;
- Gerir o percurso de aprendizagem dos colaboradores, fornecendo informação útil para a gestão do talento;
- Garantir o cumprimento de requisitos legais.

Como podemos ajudar?

Tornar a experiência de aprendizagem mais flexível



LMS

- O Learning Management System (LMS) surge no contexto da necessidade crescente de flexibilização e desburocratização dos procedimentos das empresas, com vista à criação de processos mais dinâmicos e compatíveis com a velocidade do negócio.
- As empresas de topo procuram posicionar-se como *Learning Organizations*, garantindo que os colaboradores sejam os atores do seu próprio desenvolvimento, tendo ao dispor conteúdos *just-in-time*, à medida das suas necessidades.
- A implementação de um LMS proporciona o alcance destes propósitos, posicionando a formação como estratégica para a adaptabilidade aos processos de negócio.

Flexibilidade

Permitida pela adoção de uma ferramenta comum a todos os colaboradores, suportando as suas necessidades específicas. Capacidade de controlo e inovação de acordo com o negócio. Centrado no formando, com sistemas de aprovação flexíveis.

Identidade

Permite uma maior aproximação a valores comuns, por permitir que sejam proporcionadas experiências de aprendizagem uniformizadas para toda a organização.

Valor

Redução de custos e otimização de recursos. Maior facilidade na definição dos públicos-alvo formativos e controlo de execução (*tracking*). Possibilita a gestão de diferentes formatos: em sala, virtual, *elearning* e atividades informais.

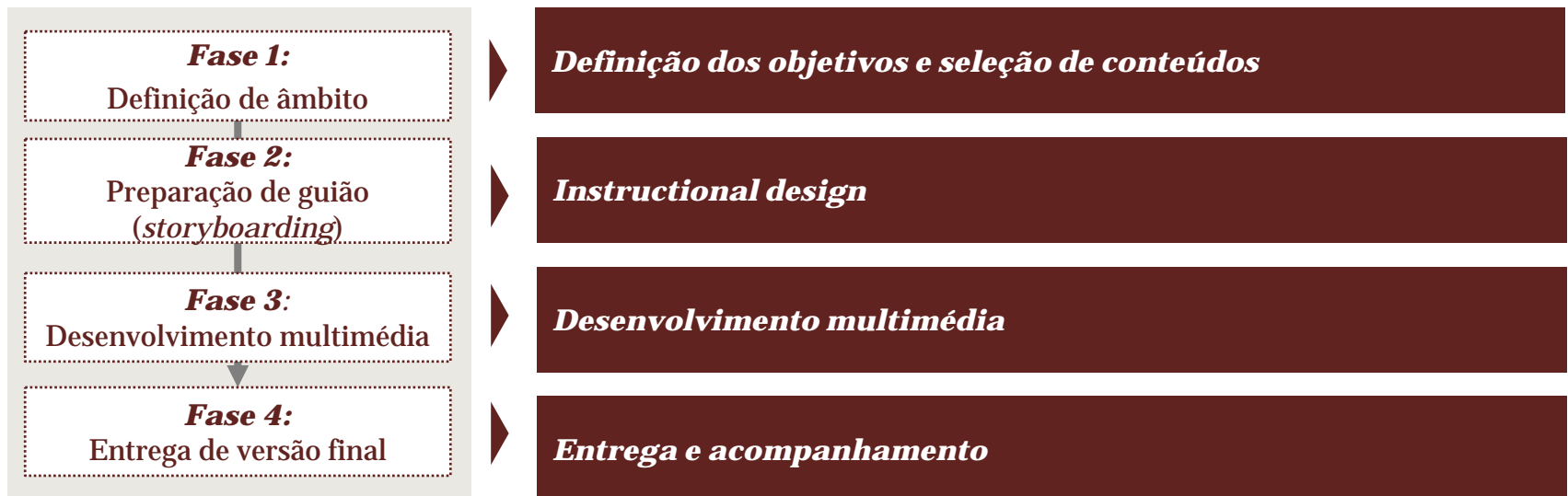
Conceção de elearnings



Conceção de elearnings

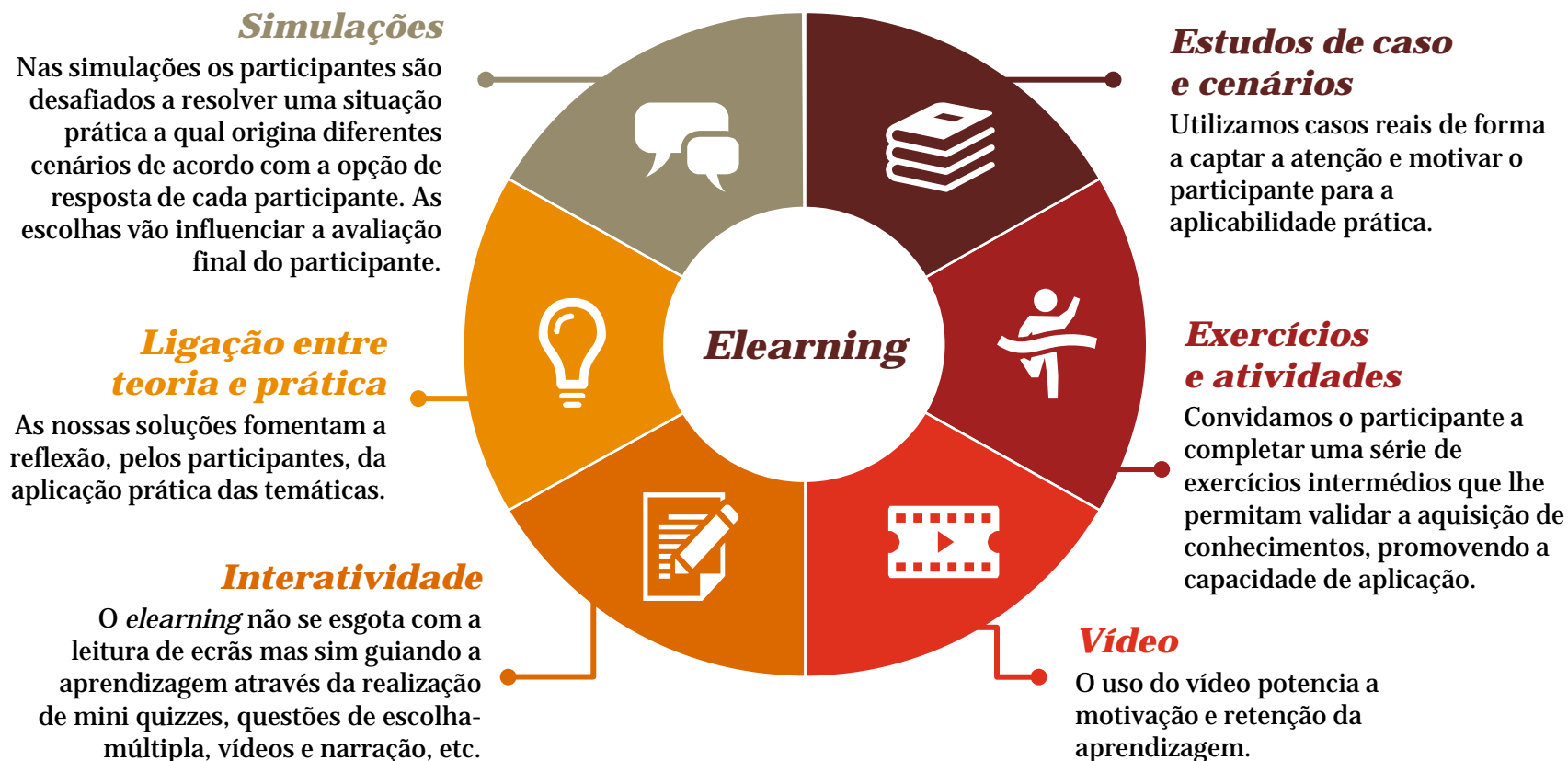
A nossa abordagem metodológica

A nossa metodologia de conceção de *elearning* abrange 4 fases de atuação, desde o desenvolvimento de conteúdos à produção e entrega.



Conceção de elearnings

Elementos interativos



Algumas das nossas soluções



Conheça as nossas soluções

Transformação dos currículos presenciais

Desafie-nos a refletir consigo sobre qual a melhor estratégia para transformar os seus cursos presenciais em cursos *blended* ou exclusivamente *online*, tendo em conta os objetivos e destinatários de cada programa.

Em poucos minutos, muitos dos seus colaboradores podem aceder apenas a informação ou a muito mais do que isso, dispondo de um plano efetivo de desenvolvimento, em qualquer lugar, a qualquer hora.

Apoio na reflexão sobre os programas e estratégias de aprendizagem a promover.



Atualmente, um telemóvel é uma ferramenta de trabalho cujas funcionalidades permitem o seu uso para obter mais informação, aceder a novos conhecimentos, adquirir competências, isto é, aprender.

Conheça as nossas soluções

Tutoria ativa

O acompanhamento faz a diferença

O sucesso dos nossos participantes é o nosso sucesso, pelo que constitui uma boa prática a inclusão de mecanismos de acompanhamento durante a formação, para aferição do progresso e esclarecimento de questões de ordem técnica e/ou pedagógica.



O seu parceiro tecnológico

Como escolher a melhor solução?

Contacte-nos para que o ajudemos a seleccionar o Learning Management System (LMS) e os métodos que mais se adequem às características da sua organização, bem como às necessidades do seu negócio.

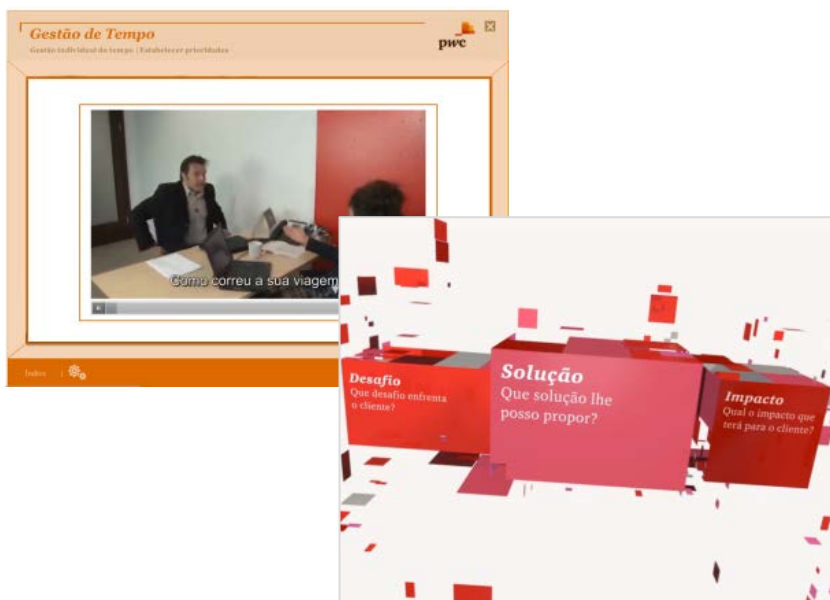


“Os diversos projetos que a PwC tem vindo a desenvolver constituem um ponto de referência para a atribuição da ‘Best Learning Team’, dos prestigiados Brandon Hall Excellence in Learning.”

Conheça as nossas soluções

Video learning

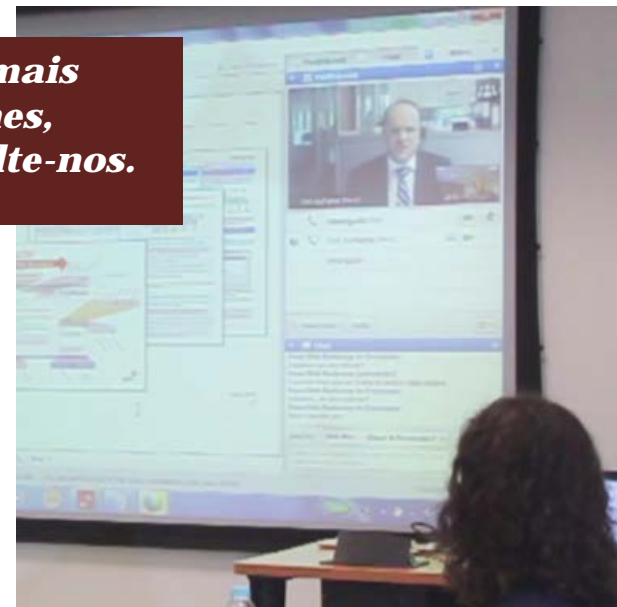
Desde a conceção de *teasers* que despertem a atenção para determinado programa à inclusão de vídeos de *role playing*, ou mesmo com os intervenientes da sua organização, dispomos de capacidade técnica para enriquecer os seus projetos formativos com o recurso a *video learning*.



Virtual learning and meetings

Salas virtuais de aprendizagem
A PwC pode ajudá-lo a identificar quais as melhores práticas para a implementação e monitoria de sessões virtuais, a desenhar uma sessão de formação virtual ou definir uma estratégia global para a aprendizagem real em formato virtual.

Para mais detalhes, consulte-nos.



Conheça as nossas soluções

Cursos online: Prevenção do branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo

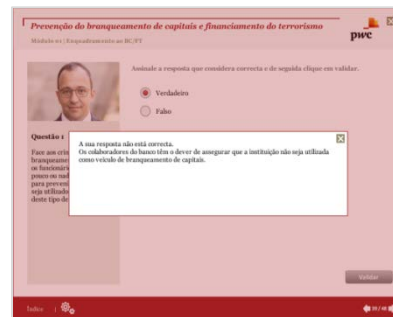
Descrição

Com o objetivo de dotar os participantes das competências necessárias ao cumprimento dos deveres decorrentes da publicação do Aviso do Banco de Portugal.

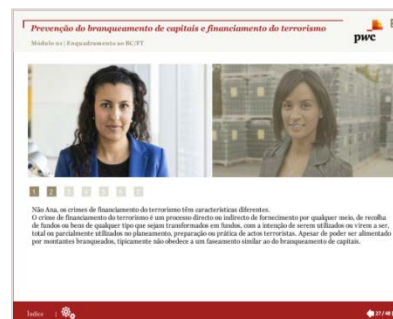
Duração: 3 horas.

Estrutura do curso

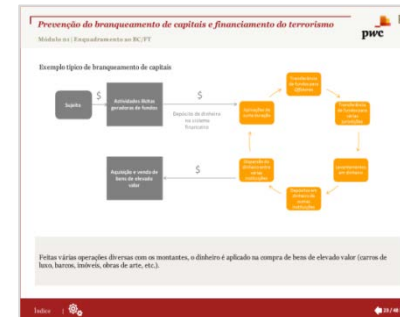
1. Introdução ao curso
2. Enquadramento à prevenção
3. Deveres e responsabilidades profissionais
4. Implicações
5. Políticas e procedimentos internos
6. Avaliação



Organização em unidades, com exercícios de avaliação intermédia com *feedback*



Conteúdos apresentados de forma dinâmica, através de diálogos e interações



Representação esquemática de situações de BC/FT

Conteúdos ajustados aos procedimentos específicos implementados por cada entidade.

Conheça as nossas soluções

Cursos online: Gestão de tempo

Descrição

Elearning que ajuda os participantes a identificarem formas mais eficazes de gestão de tempo, através de exemplos práticos e de vídeos, que ilustram situações reais de hierarquização de prioridades no planeamento do dia-a-dia.

Disponibiliza também um conjunto de ferramentas e técnicas que ajudam à realização de um planeamento eficaz, de acordo com os objetivos da função.

No final, os participantes terão de realizar um teste de avaliação final de conhecimentos de escolha múltipla.

Duração: 4 horas.

Estrutura do curso

- Identificar formas de potenciar o uso do tempo;
- Aplicar as seguintes técnicas de gestão de tempo:
 - Prioritização;
 - Definição de objetivos;
 - Planeamento de atividades;
 - Lidar com a procrastinação;
 - Delegação;
 - Negociação de prazos.



Exercícios de aplicação prática



Recurso ao vídeo ilustrando situações reais

Conheça as nossas soluções

Cursos online: Gestão de reclamações

Objetivos

- Identificar a importância da reclamação para a (in)satisfação do cliente;
- Reconhecer os estilos de negociação mais eficazes perante clientes difíceis;
- Demonstrar o domínio de técnicas de negociação e comunicação na resolução de situações difíceis.

Duração: 4 horas.

Destinatários

- O curso destina-se a todos os profissionais que contactem diariamente com o cliente e que necessitem de melhorar as suas competências no âmbito da negociação e comunicação, de forma a impedir que os conflitos com os seus clientes possam ser motivadores de insatisfação e descrédito para a sua organização.

Programa

1. Introdução ao curso;
2. Reclamações e (in)satisfação do cliente;
3. Atitudes perante o conflito;
4. Ultrapassar situações difíceis;
5. Situações práticas;
6. Avaliação final.

Possibilidade de customização dos conteúdos para inclusão de casos reais adaptados à realidade de cada organização



Conteúdos apresentados de forma apelativa

Resolução de exercícios e casos práticos

www.pwc.pt/academy

Contactos

Catarina Morgado
PwC's Academy Manager
catarina.joao.morgado@pt.pwc.com
Tel.: +351 213 599 175