



## Índice

|                                                                            |           |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Apresentação</b>                                                     | <b>5</b>  |
| <b>2. Ser contabilista certificado</b>                                     | <b>7</b>  |
| 2.1 Como chegámos até aqui. .                                              | 7         |
| 2.2 O que esperam de nós?                                                  | 7         |
| 2.3 O que esperar da profissão?                                            | 8         |
| <b>3. Perfil de um profissional</b>                                        | <b>11</b> |
| <b>4. Kit comportamental para um profissional</b>                          | <b>13</b> |
| 4.1. Motivação                                                             | 13        |
| 4.2. Empatia                                                               | 16        |
| <b>5. Estamos sempre a comunicar</b>                                       | <b>19</b> |
| 5.1. Comunicação Verbal e Não Verbal                                       | 19        |
| 5.2. Quadros de Referência                                                 | 21        |
| 5.3. Escuta ativa                                                          | 21        |
| <b>6. Marketing Pessoal – Uma ferramenta para a afirmação profissional</b> | <b>23</b> |
| <b>7. Influenciar e vender – Um modelo integrador</b>                      | <b>25</b> |
| 7.1. O Processo de Influência                                              | 25        |
| 7.2. Táticas de Influência                                                 | 25        |
| <b>8. Negociar</b>                                                         | <b>29</b> |
| 8.1. Os estilos na Negociação                                              | 30        |
| 8.2. Ganhar-Ganhar                                                         | 30        |
| <b>Bibliografia</b>                                                        | <b>31</b> |
| <b>Questionário</b>                                                        | <b>33</b> |