

Índice

Págs.

1. Absentismo	1
2. Fazer as Perguntas Certas	6
3. Assertividade: primeiros passos	11
4. Assertividade: reforçar competência	16
5. Tutorato	19
6. Cultura de Empresa	23
7. Custos Humanos	29
8. Delegar	34
9. Definir Funções	38
10. Avaliação de Acções de Formação	42
11. Avaliação de Testes Psicotécnicos	47
12. Cursos de Formação Externos	51
13. Relações Industriais	54
14. Entrevistas	58
15. Admissão de Novos Trabalhadores	63
16. Descrição de Funções	69
17. Saber Ouvir	75
18. Fazer Mudanças de Serviço	78
19. Controlar o <i>stress</i>	82
20. Gestão do seu Tempo	88
21. Saúde Ocupacional	99
22. Avaliação de Desempenho	105
23. Perfis Profissionais	114
24. Preparar uma Avaliação	118
25. Preparar a Negociação	122

26. Resolver Problemas	128
27. Recrutamento de Formandos (<i>trainees</i>)	135
28. Fazer Relatórios	139
29. Auto-Desenvolvimento	143
30. Organizar Acções Formativas	151
31. Desenvolvimento do Quadro de Pessoal	157
32. Rotação do Pessoal	162
33. Planear a Sucessão	166
34. Sistema de Sugestões	170
35. Estratégia de Treino e Desenvolvimento	173