

ANA SALOMÉ SILVÉRIO

Consultora Independente na área da Formação e Desenvolvimento de competências.

Como **Formadora** nas áreas de Liderança e Gestão de Equipas, Trabalho em Equipa, Vendas e Negociação, Atendimento Comercial, **para Chefias, Administrativos e Operacionais**, participou desde 2005, em projectos promovidos pelas seguintes empresas:

- Comunicação e Gestão de Equipas, Trabalho de Equipa; Comunicação Eficaz ao Telefone na **REFER** para Quadros Técnicos, Administrativos e Operacionais.
- Atendimento e Comunicação Comercial Eficaz no **GRUPO BEATRIZ GODINHO** para Farmacêuticos, Técnicos de Farmácia, Massagistas, Fisioterapeutas, Enfermeiros e Recepcionistas.
- Técnicas de Negociação no **GRUPO HUBEL** para Comerciais.
- Comunicação ao Telefone e Eficácia Comercial no **BANCO CETELEM** (Consultores Comerciais)
- Coordenar e Desenvolver Equipas; Atendimento Comercial; Competências Avançadas de Negociação; Cross-Selling; Soluções em Vez de Problemas; Cobrança Eficaz; Vendas e Negociação Comercial; Ganhar a Batalha da Fidelização; Optimizar a Acção Comercial no **GRUPO LENA** para Directores, Gestores de Equipa, Quadros Técnicos, Administrativos, Recepcionistas.
- Liderança e Gestão de Equipas e Gestão e Resolução de Conflitos na **CONTINENTAL MABOR** para Gestores de Equipa, Quadros Técnicos, Administrativos e Operacionais.
- Gestão de Equipas na **EUROP ASSISTANCE** para Supervisores.
- Atendimento Comercial nas **TINTAS DYRUP** para Atendedores.
- Pró-Actividade no Relacionamento com o Cliente, Desenvolver a Eficácia Pessoal e Reforçar a Eficácia Comercial no **GRUPO ALVES BANDEIRA** para Gerentes, Atendedores e Administrativos.
- Trabalho em Equipa e Gestão de Equipas na **BALBINO&FAUSTINO** para Chefes de equipa.

Como consultora/Formadora Interna nas áreas de Relações Interpessoais / Relações Humanas, Comunicação, participou entre 2003/2007, em projectos promovidos pelo Centro Interdisciplinar de Estudos Económicos.

Licenciada em Sociologia do Trabalho, pelo Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas, Universidade Técnica de Lisboa.

Formadora certificada pelo Instituto de Emprego e Formação Profissional