

# TREINAMENTOS



**PLENO**  
TREINAMENTOS

**In company**



ERCILIA GATTO

POR

BERNADETE LIEUTHIER

**CAPACITE SUA EQUIPE E OBTENHA  
MELHORES RESULTADOS**



**PLENO**  
TREINAMENTOS





04

Quem somos

05

Diretoras pedagógicas

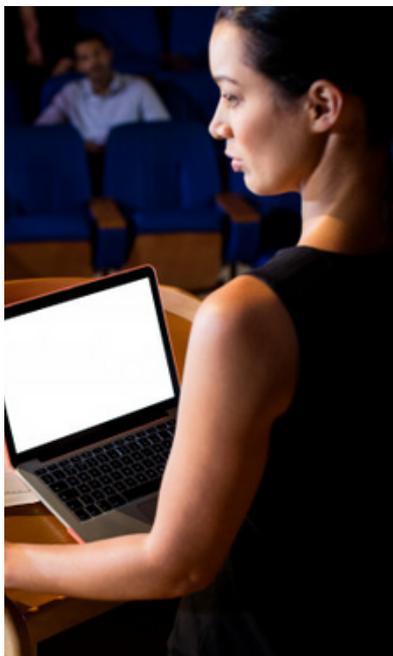


07

Nossos Serviços

09

Os cursos mais procurados



15

Contatos

“

O TALENTO  
VENCE JOGOS,  
MAS SÓ O  
TRABALHO EM  
EQUIPE GANHA  
CAMPEONATOS.

Segundo o o jornal britânico Sunday Times 95% das empresas e organizações que investem em treinamentos de seus profissionais alcançam melhor produtividade e conquistam facilmente metas estabelecidas pela organização. E é fundamental para profissionais administrativos, bem como de Secretariado possuir uma formação atualizada que supra as demandas atuais.

”

## Quem somos?

A Pleno Treinamentos juntamente com a Italia Multiculturale Turismo e Hospitality e a operadora de turismo Falcor Travels decidiram criar soluções avançadas de treinamentos in company modernos e atuais em categorias ao vivo, bem como EAD (síncrona e assíncronas) para suprir a demandas corporativas atuais e reduzir custos das empresas, bem como melhorar a experiência do cliente. As nossas soluções são treinamentos de ponta nas áreas de turismo, hotelaria, administrativa.

Temos um real compromisso com a educação e formação de profissionais, por isso, fornecemos certificação válida por 24 meses em todos os cursos desde que o profissional seja aprovado na avaliação do curso que estiver fazendo.

<https://www.plenotreinamentos.com.br>



# AS DIRETORAS

Dedicamos este livro a todos os gestores profissionais que são engajados a alcançar as metas da empresa. E nós estamos aqui para ajudar. Sucesso a você!



## BERNADETE LIEUTHIER

Bacharel em Direito e em letras pela UNICAP e Especialista em Secretariado Executivo pela Escola Superior de Relações Públicas de Pernambuco – ESURP, Presidente da Federação Nacional das Secretárias e Secretários – FENASSEC, Diretora da Confederação Nacional dos Trabalhadores no Comércio – CNTC, Coordenadora da Rede UNI Mulheres Brasil, Co-autora do Livro Excelência no Secretariado, Editora Ser Mais, Atuou como Juíza Classista do Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região.



## ERCILIA GATTO

Professora especializada em e-learning e i-learning. Fundadora e idealizadora do Grupo Secretariado do Brasil, Presidente da Associazione Itália Multiculturale Turismo, Proprietária da Operadora de Turismo Falcor Travels. Bacharel em Secretariado, Pós-graduada em Gestão de RH, Pós-Graduada em Marketing Digital, Mestre em Sociologia. Secretária Executiva, Tradutora, Virtual Assistant, Gestora de RH e Empresária.



# NÓS TE AJUDAMOS A ATINGIR OBJETIVOS

Com docentes altamente especializados, o nosso objetivo é auxiliar o processo de aperfeiçoamento e aprendizagem, promovendo a capacitação completa por parte dos participantes dos cursos, para alavancar o processo de produtividade de modo a incidir positivamente nos resultados finais das empresas e organizações.

# Qual é o nível de desempenho da sua equipe?



"Nenhum profissional é bom o suficiente que não possa melhorar"



# O que acontece com sua equipe?

**A pandemia acelerou avanços tecnológicos e é imprecindível que todos estejam engajados e preparados para atender as exigências do novo normal.**

# Os nossos Serviços

## Treinamentos operacionais

Capacitar pessoas e equipes é nossa paixão. Com treinamentos hoteleiros, administrativos e Secretariais práticos, nosso objetivo final é fazer com que todos entendam a importância de servir bem, criando um ambiente de trabalho de orgulho e prazer de servir para o hotel.



## Consultoria empresarial e ou gerencial

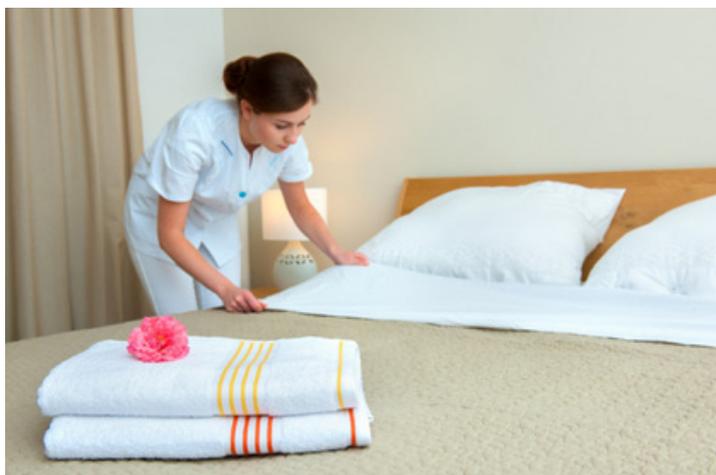
A nossa proposta é analisar a empresa como um todo e transformar a estratégia dos clientes em resultados, possibilitando que seus negócios prosperem. Isto é feito a partir de consultoria focada em gestão, estratégia e operações aliado à um pensamento digital. E no ramo hoteleiro o foco é melhorar totalmente a experiência da vossa clientê-la de modo a maximizar consideravelmente os resultados do seu hotel.



## Foco no ambiente de trabalho

Lembre-se: empregado feliz, hóspede feliz!  
Atenção aos detalhes, foco nas necessidades de cada hotel, elevação da estima do colaborador pelo hóspede e claro: Superar expectativas! Em cada contato com o hóspede, seus colaboradores terão a oportunidade única de brilhar, de criar empatia, respeito e fidelidade com nossos cursos e treinamentos hoteleiros.

Desde educação básica até técnicas de venda. Você ficará surpreso com os resultados!



# Os nossos Treinamentos



Nós oferecemos treinamentos pré-moldados criados com base nas demandas do mercado, bem como, cursos feitos sob medida para sua organização. Atualmente estamos engajados em oferecer soluções para capacitar funcionários para o pós-pandemia. Qual é a sua necessidade? Nos informe que teremos o prazer de lhe apresentar a melhor solução.

# **É necessário treinar, preparar e capacitar os funcionários na hotelaria**



**As soluções mais procuradas do momento são:**

**Business English**

**Oratória**

**Recepção hoteleira**

**Atendimento Telefônico**

**Atendimento Pessoal**

**Aparência Pessoal**

**Hospitality**

**Concierge**

**Liderança**

**Hospitalidade uma função  
de todos os funcionários**

**Atendimento ao cliente 4.0**

**Gestão de Redes sociais corporativas**

**Organização e condução de eventos Virtual**

**Reservas**

**Governança**

**Camareira**

**Higienização e Manipulação de Alimentos**

**Organização e condução de eventos**

**Entendendo o hóspede e vendendo mais**

**Treinamento de vendas para todos  
os principais setores do hotel**

# Na área administrativa e Secretarial



**As soluções mais procuradas do momento são:**

## **Novas Tecnologias**

Dê a sua equipe o domínio das novas tecnologias e ferramentas digitais facilitadoras e otimize os processos de trabalho

## **Inglês 360° para profissionais**

A metodologia internacional e a mesma das escolas internacionais de intercâmbio, através de um percurso mirado e completo para a comunicação total em inglês, bem como, em inglês para negócios.

## **Reuniões Híbridas**

Aprender a fazer reuniões eficazes com otimização do tempo e acompanhamento de resultados

## **Lidando com diferentes tipos de pessoas no trabalho**

Evite os desperdícios de tempo e dinheiro com a administração de gestão de conflitos ensinando a sua equipe a evitá-los.

## **Assistência e Secretariado Jurídico**

Este treinamento ministrado por profissionais do direito, secretários e assistentes jurídicos vai permitir que você tenha em sua equipe de suporte altamente capacitada.

## **Gestão das rotinas de escritório administrativo-secretariais**

Tenha uma equipe ágil e eficiente, bem como um escritório organizado com uma estrutura de trabalho eficaz.

## **Gestão de Redes sociais corporativas**

Capacitação para sua equipe em gestão de redes sociais, bem como, organização e produção de conteúdo, branding, postagem e gestão do público.

## **Introdução as Metodologias Ágeis**

Aumente em 10 vezes mais a velocidade de produção da sua equipe com métodos assertivos.

# Alguns dos outros treinamentos que ministramos

**Design de apresentações institucionais**

**Treinamento de Professores para o EAD**

**Atendimento ao cliente 4.0**

**Gestão do autoequilíbrio em tempos de crise**

**Atendimento ao público em agências de viagens**

**Oratória - perca o medo de falar em público**

**Gestão de documentos eletrônicos - GED**

**Organização e condução de eventos virtuais**

**Home office e Produtividade**

**Atendimento na área hoteleira**

**Gestão de agências de viagens**

**Administração hoteleira na área**

**Gestão de hotel eficaz**

## E muito mais!

Além destes fazemos outros treinamentos personalizados para sua equipe.

**Fornecemos  
certificação**



A woman with blonde hair, wearing a light blue button-down shirt, is shown in profile from the chest up. She is shouting with her mouth wide open, holding a white megaphone to her mouth with her right hand. The background is a solid, vibrant red color. The overall image conveys a sense of urgency and high energy.

**ACELERE O  
SUCESSO DA  
SUA EMPRESA**

**INVISTA COM  
EXCELÊNCIA NA  
SUA EQUIPE**



# Contatos:

**Ercilia Gatto**

**E-mail: [info@secretariadodobrasil.com](mailto:info@secretariadodobrasil.com)**

**Whatsapp: +39 3334601491**