

# PROGRAMA DE FORMAÇÃO PARA O SETOR DE AUTOPEÇAS

Sincopeças-SP, Senac-PR e Balcão Automotivo firmam parceria para realização de curso EAD de formação para o mercado de autopeças

O Sincopeças-SP firmou parceria com o Senac-PR e a IBR Editora, responsável pela publicação do jornal Balcão Automotivo, com a finalidade de disponibilizar aos seus representados o Programa de Formação para o Setor de Comércio de Autopeças – EAD (Ensino A Distância), curso com carga horária de 95 horas e três módulos de conteúdo.

O Programa de Formação para o Setor de Autopeças visa a profissionalização de balconistas, atendentes, vendedores e supervisores de lojas. O curso tem foco no atendimento ao cliente e liderança. Os pré-requisitos aos interessados são idade mínima de 16 anos e ensino fundamental completo.

Para o presidente do Sincopeças-SP, Francisco Wagner De La Tõrre, antes de falar do significado dessa parceria é necessário dar um testemunho sobre a importância do Senac, a principal escola formadora de profissionais para o comércio e o turismo do País. “O Senac é uma escola tradicional, séria, muito bem estruturada e exemplo de entidade, que traz orgulho para toda sociedade”, comenta De La Tõrre.

“Por conta dessa qualidade educacional, e na busca de trazer para o setor varejista de autopeças os melhores quadros e as melhores instituições para formação dos seus profissionais, o Sincopeças-SP só poderia firmar parceria com o Senac, uma grife da área de educação. Nos sentimos muito seguros e orgulhosos de termos feito uma parceria com uma instituição como o Senac, para promover um curso robusto, sólido, sério e com certificado para a formação e qualificação de seus profissionais”, diz o presidente.



Francisco Wagner De La Tõrre,  
presidente do Sincopeças-SP

De La Tõrre afirma ainda que essa parceria é resultado de muito trabalho e empenho do Sincopeças-SP em ajudar a estruturar um curso específico para formação de uma categoria profissional carente, que é a de balconista. “Trata-se de uma profissionalização crucial para o setor varejista de autopeças, que retrata o esforço do Sincopeças-SP em suprir essa carência do mercado”, assegura o presidente.

Para disponibilizar o Programa de Formação para o Setor de Autopeças a todo mercado varejista de autopeças, a IBR Editora, por meio do jornal Balcão Automotivo, promoverá a divulgação e estabelecerá parcerias com todos os players do segmento brasileiro de reposição automotiva.

Para a IBR Editora, que há 12 anos edita o jornal Balcão Automotivo, fazer parte desse Programa vai ao encontro do seu princípio, que é o de levar conteúdo de qualidade aos quatro cantos do Brasil. “E esses profissionais, certamente, com mais conhecimento, com um curso inédito e a distância, serão ainda mais imprescindíveis às suas empresas e contribuirão para o aprimoramento de todo o mercado”, enfatiza Flavio Guerra, diretor de Marketing da IBR E&M.

**sincopeças-SP**

**Senac**

**BALCÃO  
AUTOMOTIVO**

## DURAÇÃO ECUSTOS

O curso tem duração de aproximadamente sete semanas de estudo, totalmente a distância, com conteúdo dividido em três módulos. Encerrado o período normal de estudos, haverá um período de recuperação de duas semanas.

O tutor do curso responderá às dúvidas dos alunos, enviadas por e-mail ou através do fórum de dúvidas disponibilizado no ambiente virtual, ou ainda por telefone. O tempo para retorno é de 24h, lembrando que o atendimento é feito em horário comercial (das 8h às 18h, de segunda a sexta-feira).

- O aluno receberá via e-mail, no dia do início do curso, os dados e instruções para acesso.
- O custo para as lojas Contribuintes da Taxa Associativa ao Sincopeças-SP é de R\$ 400,00.
- Para as lojas Não-Contribuintes da Taxa Associativa, o valor do curso é de R\$ 750,00.
- Os interessados devem enviar e-mail para: [sincopecas@sincopecas.org.br](mailto:sincopecas@sincopecas.org.br)
- O início do curso ocorrerá a partir do preenchimento de 25 vagas.



## PROPOSTA DE CURSO





Título do Curso

**PROGRAMA DE FORMAÇÃO PARA O SETOR DE AUTOPEÇAS – EAD** Carga Horária – 95 horas

### Objetivo do Programa

- Identificar a história, a organização e as responsabilidades do setor de comércio de Autopeças;
- Conhecer conceitos e estratégias que possibilitem atender o cliente do setor com qualidade;
- Aperfeiçoar os conhecimentos em gestão e liderança alinhados às necessidades do setor.

### EMENTA DOS CURSOS

#### Módulo 1 – Conhecendo o Setor de Autopeças (15h)

- O setor de comércio de autopeças;
- Organização do setor;
- Responsabilidades do setor;
- Boas Práticas de marketing institucional.

#### Módulo 2 – Qualidade no atendimento ao cliente (40h)

- Introdução ao atendimento: - importância do atendimento; - cliente; - atendente.
- Relacionamento com o cliente:
  - atendimento com excelência;
  - como lidar com os diversos tipos de clientes;
  - como conquistar e manter clientes.
- Comunicando-se com o cliente:
  - comunicação verbal e não verbal;
  - vocabulário;

- a arte de atender.
- Encantamento do cliente como vantagem competitiva:
  - a arte de encantar o cliente.

#### Módulo 3 – Aperfeiçoamento em gestão e liderança (40h)

- A arte de Liderar:
  - importância da liderança organizacional;
  - teorias da liderança;
  - novos paradigmas da liderança.
- Talentos humanos:
  - individualidade humana;
  - motivação humana;
  - inteligências múltiplas.
- Ferramentas de liderança:
  - comunicação eficaz;
  - competência interpessoal;
  - reconhecer o valor da ética para o exercício da liderança.
- Construção e desenvolvimento de equipes:
  - construção de equipes;
  - desenvolvimento humano;
  - inovação organizacional.

#### Avaliação e critérios para conclusão

A avaliação da aprendizagem do Programa de Formação

para o Setor de Autopeças – EAD será baseada em participação e entrega pontual de todas as atividades de cada um dos 3 módulos.

Para aprovação e certificação, é necessário alcançar nota igual ou superior a sete (7,0) na média das avaliações dos 3 módulos que fazem parte do Programa de Formação para o Setor de Autopeças – EAD.

### Recursos

Para o curso, é necessário que os alunos tenham acesso a um computador com acesso à internet e os seguintes pré-requisitos técnicos:

- Processador Intel® Pentium® 4 ou AMD Athlon® 64 – 2 GHz ou mais rápido.
- Microsoft® Windows® 7 com Service Pack 1, Windows 8 ou Windows 8.1.
- 2 GB de RAM – recomenda-se 8 GB.
- 2 GB de espaço livre em disco para a instalação; requer espaço livre adicional durante a instalação. Atenção: não é possível instalar em dispositivos de armazenamento removíveis flash.
- Monitor 1024x768 – recomenda-se 1280 x 800 – com cores de 16 bits e 512 MB de VRAM – recomenda-se 1 GB.
- Sistema com capacidade para OpenGL 2.0.
- Caixas de som.