

## **CAPÍTULOS PARA ESTUDO**

### **1. Liderança:**

- Liderança: como superar-se e desafiar os outros a fazer o mesmo (Dale Carnegie)

Capítulos: 1, 6, 10, 13, 17 e 21.

- O Monge e o Executivo (James Hunter)

Capítulos: 1, 2 e 3.

### **2. Atendimento e Qualidade no atendimento:**

- Excelência em atendimento ao cliente: Atendimento e serviço ao cliente como fator estratégico e diferencial competitivo (Alexandre Luzzi Las Casas)

Capítulos: 1.

### **3. Tomada de Decisão:**

- Rápido e Devagar: Duas Formas de Pensar (Daniel Kahneman)

Capítulos: 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33 e 34.

- Tomada de Decisão Para Leigos (Jones, Dawna)

Capítulos: 2, 6 e 9.

### **4. Administração de Conflitos:**

- Gestão de conflitos: Desafio do Mundo Corporativo (Anna e Marc Burbridge)

Capítulos: 1, 5, 7 e 8.

- Negociando o inegociável: Como resolver conflitos que parecem impossíveis (Daniel Shapiro)

Capítulos: 14 e 15.

### **5. Trabalho em Equipe:**

- Comece pelo porquê: Como grandes líderes inspiram pessoas e equipes a agir (Simon Sinek)

Capítulos: 8, 9, 10, 12 e 14.

- Os 5 Desafios Das Equipes (Patrick Lencioni)

Capítulos: todos da parte "O Modelo".

- Mindset: A Nova Psicologia do Sucesso (Carol Dweck)

Capítulos: 2, 4, 5 e 8.

### **6. Administração do Tempo:**

- O Poder do Hábito (Charles Duhigg)

Capítulos: 1 e 3

- Tríade do Tempo (Christian Barbosa)

Capítulos: 1, 2, 3 e 4.

### **7. Gestão de custos:**

- Gestão de custos e formação de preços (Bruni, Famá)

Capítulos: 5

- A Meta (Goldratt)

Páginas 6 a 37.

### **8. Negociação:**

- Spin Selling: alcançando a excelência em vendas (Neil Rackham)

Capítulos: 2, 4 e 8.

- Fundamentos de Negociação (Lewicki, Saunders & Barry)

Capítulos: 1, 2, 3, 4 e 12