



Europass Curriculum Vitae

Informação pessoal

Nome Completo	João Ricardo Sousa Franqueira
Morada(s)	Travessa do Pinheiro Grande, Nº 73, 4300-425 Porto (Portugal)
Telemóvel	(+351) 931 630 179
Endereço(s) de correio electrónico	joao@joaofranqueira.com Website: www.joaofranqueira.com
Nacionalidade	Portuguesa
Data de nascimento	01 de Dezembro 1982
Sexo	Masculino

Área Funcional

Recursos Humanos / Desenvolvimento Organizacional

Resumo Formativo

Experiência formativa superior a 1000h em ambiente empresarial e numa uma cadeia de Lojas com mais de 150 funcionários.

090 Desenvolvimento Pessoal

- Liderança
- Atitudes Comunicacionais e Comportamentais
- Técnicas de Comunicação e Argumentação

341 Comércio:

- Técnicas de Atendimento Retalho
- Técnicas de Atendimento Distribuição
- Técnicas de Venda
- Estilos de Clientes
- Motivações de Compra
- Gestão das Reclamações

310 Ciências Sociais e do Comportamento

- Comunicação (Verbal e Não-Verbal)
- Gestão do Relacionamento com o Cliente

347 Enquadramento na Organização / Empresa

- Acolhimento na Empresa
- Necessidades dos Clientes

Áreas de Formação:

- 090 – Desenvolvimento Pessoal
- 146 – Formação de Formadores
- 310 – Ciências Sociais e do Comportamento
- 341 – Comércio
- 345 – Gestão e Administração
- 347 – Enquadramento na Organização/Empresa
- 482 – Informática na Óptica do Utilizador
- 811 – Técnicas de Atendimento

Experiência profissional

Datas	Agosto 2008 - Julho 2010
Função ou cargo ocupado	Responsável De Recursos Humanos & Psicólogo Organizacional
Nome e morada do empregador	INTROduxi S.A. & CHIP7 S.A. Gandra, Paredes
Datas	Janeiro 2008 - Agosto 2008
Função ou cargo ocupado	Técnico de Recursos Humanos
Principais actividades e responsabilidades	Alargamento das funções anteriores a outras empresas do Grupo Avanport (INTROduxi, Seara.com e Wingman)
Nome e morada do empregador	Avanport SGPS Gandra, Paredes
Datas	Abril 2007 - Dezembro 2007
Função ou cargo ocupado	Técnico de Recursos Humanos
Nome e morada do empregador	CHIP7 S.A. Perafita, Matosinhos

Experiência Formativa

Nome do Curso	Lubrificantes
Entidade	BP Portugal / Ray Human Capital – Freelancer: Maio e Junho de 2010 – Total de 80h
Duração do Curso	4h
Nome do Curso	Atendimento e Vendas
Entidade	CHIP7 S.A.
Duração do Curso	24h
Nome do Curso	Atendimento Telefónico – Projecto Keep Our Promises
Entidade	CHIP7 S.A.
Duração do Curso	24h
Nome do Curso	Técnicas Comerciais para Técnicos de Informática
Entidade	CHIP7 S.A.
Duração do Curso	8h
Nome do Curso	Modelo de Atendimento CHIP7
Entidade	CHIP7 S.A.
Duração do Curso	4h
Nome do Curso	Formação Comercial – “Esquentá-os se Puderem!”
Nome do Curso	CHIP7 S.A.
Duração do Curso	8h
Nome do Curso	Formação Comercial – “E tudo o Cliente levou...”
Entidade	CHIP7 S.A.
Duração do Curso	8H
Outras Formação	Formação Comercial em Posto de Trabalho Formação Assíncrona em ambiente e-learning (Moodle) Módulos de Curta Duração

Educação e formação

Datas	2002 - 2006
Designação da qualificação atribuída	Licenciatura Psicologia (Trabalho e Organizações)
Nome e tipo da organização de ensino ou formação	Universidade Lusíada Porto
Datas	2006
Designação da qualificação atribuída	Formador Certificado
Nome e tipo da organização de ensino ou formação	Bee Consulting
Datas	2007
Nome do Curso	Projecto: Líder CHIP7
Nome e tipo da organização de ensino ou formação	Neves de Almeida Consultores
Datas	2007
Nome do Curso	Recrutar, Acompanhar e Construir Equipas
Nome e tipo da organização de ensino ou formação	HighPlay Consultores
Datas	2007
Nome do Curso	Assertividade... uma arte!
Nome e tipo da organização de ensino ou formação	SWOT
Datas	2007
Nome do Curso	Boas Práticas Comerciais
Nome e tipo da organização de ensino ou formação	Neves de Almeida Consultores
Datas	2007
Nome do Curso	Seminário sobre “O Novo Código do Trabalho”
Nome e tipo da organização de ensino ou formação	AEP / ANECRA
Datas	2010
Nome do Curso	Workshop: Prepara-se Para uma Inspeção de Trabalho
Nome e tipo da organização de ensino ou formação	Blanes - Gestão de Recursos Humanos

Aptidões e competências pessoais

Primeira língua **Português**

Outra(s) língua(s)

Auto-avaliação
Nível europeu ()*

Inglês

Compreensão				Conversaão				Escrita	
Compreensão oral		Leitura		Interacção oral		Produção oral			
C2	Utilizador avançado	C2	Utilizador avançado	C2	Utilizador avançado	C2	Utilizador avançado	C1	Utilizador avançado

Espanhol / Castelhana

B1	Utilizador independente	B1	Utilizador independente	A2	Utilizador básico	A2	Utilizador básico	A1	Utilizador básico
A1	Utilizador básico	A1	Utilizador básico	A1	Utilizador básico	A1	Utilizador básico	A1	Utilizador básico

Francês

(*) [Nível do Quadro Europeu Comum de Referência \(CECR\)](#)

Aptidões e competências sociais

Comunicador, Motivador, Criativo e Inovador. Curioso, Orientado para as Pessoas. Sensato e Networker.

Aptidões e competências de organização

Pro-activo, Responsável e com Sentido de Compromisso. Capacidade de Planeamento e Organização, Multi-Tasking. Melhoria de Processos (Visão Kaizen) e Estruturador, Criação e Desenvolvimento de Equipas, Team-Building e Comunicação Organizacional.

Aptidões e competências técnicas

Gestão e Organização de Processos de Recrutamento e Formação. Aplicação de Testes Psicológicos. Gestão e Administração de Plataformas de Formação Online. Conhecimentos de Legislação Laboral.

Aptidões e competências informáticas

Utilizador experiente, com mais de 10 anos de utilização das Tecnologias da Informação. Elevada capacidade de aprendizagem e domínio das TI's. Fácil adaptação a qualquer tipo de software.

Carta de condução

B

Informação adicional

www.joaofranqueira.com