



Programa Multiplicadores

• Sobre a Fala Company.....	2
• Programa Multiplicadores.....	3
• Desenvolvimento da Proposta	5
• Estrutura do Programa	7
• Resultados	10
• Conclusão	11
• Anexos.....	12

Dados do Fala Company

- Razão Social: Fala Cursos e Traduções Ltda
- CNPJ: 15.553.132/0001-18
- Endereço completo: Rua Helios Seelinger, 155 - sala 02-120 - CEP 22640-040 - Barra da Tijuca - Rio de Janeiro - RJ
- Responsáveis: Mark Impink e Vera Lorenzo
- Nº colaboradores: 20 + 96 terceirizados



Sobre a Fala Company - História da empresa

A Fala Company – que, no início, se chamava Foreign Affairs - é uma empresa que acredita no desenvolvimento das potencialidades humanas através da capacitação de treinamentos, coaching e idiomas. Foi fundada em 1991, em Amsterdã, na Holanda, por Vera Lorenzo, brasileira, na época com 27 anos.



A Fala Company conquistou diversas certificações e prêmios de prestígio. Na Europa, obteve o selo de qualidade CEDEO, reconhecimento que atesta a qualidade e eficiência dos serviços. No Brasil, foi finalista do Prêmio Ser Humano da ABRH-RJ em 2021 celebrando sua contribuição ao desenvolvimento

humano nas organizações. Nosso case finalista **Encantando os clientes internos**.

Atendemos clientes em todo o Brasil e em vários países como a Holanda, Estados Unidos, Argentina, Uruguai, México, Chile, entre outros. O que nos faz diferentes é a busca pelo aprendizado constante e pela excelência com e para pessoas. São as pessoas que nos movem dentro e fora da empresa.

Aos nossos colaboradores, demos o nome de Falantes. Por eles estamos aqui e com eles construímos um ambiente alegre, produtivo e divertido de se trabalhar e interagir. Hoje contamos com 20 colaboradores e com mais de 90 profissionais terceirizados como professores e facilitadores.

Em 2021, 2022 e 2024, conquistamos o selo Great Place to Work. A Fala Company se destacou como uma das melhores empresas para se trabalhar. Isso reflete o ambiente acolhedor e estimulante que oferecemos aos nossos Falantes, promovendo uma cultura de transparência, respeito e oportunidades de crescimento. Grande orgulho para uma empresa pequena, mas já com grande impacto.



Em 2023, ganhamos o prêmio Melhores Fornecedores de RH pela L'Oréal, pelo destaque na excelência dos serviços e impacto positivo junto aos parceiros e clientes.

Nós acreditamos no desenvolvimento das potencialidades humanas através da capacitação de Treinamentos, Coaching e Idiomas. Em idiomas, oferecemos aulas de inglês, espanhol, francês, mandarim, português para estrangeiros, e muitas outras línguas, além de trabalhar com traduções, intérpretes e nivelamentos.

Em treinamentos, oferecemos cursos in company sobre diversos temas para desenvolver equipes da melhor forma possível, entre eles: Liderança, Comunicação, Team Building e Oratória.

A Fala Company está presente em todo o Brasil e a nossa matriz fica na cidade do Rio de Janeiro.

Programa Multiplicadores

Resumo

O Programa Multiplicadores da Fala Company é uma iniciativa inovadora criada por Vera Lorenzo, CEO da empresa, em 2021. O Programa coloca os colaboradores no centro do processo de desenvolvimento profissional e compartilhamento de conhecimento.

Através de treinamentos ministrados pelos próprios Falantes (assim são chamados os colaboradores da empresa), a Fala Company estimula o desenvolvimento de habilidades como comunicação, oratória, autoconfiança e liderança, além de promover a disseminação de diversos conhecimentos.

Alguns dados sobre o Programa:

- Avaliação 8,9 no Great Place to Work e várias menções ao Programa Multiplicadores
- 16 treinamentos oferecidos até o momento
- Até dezembro, serão oferecidos 4 treinamentos
- Taxa de aprovação de 100%
- 13 colaboradores que atuaram como facilitadores, 3 deles se tornaram líderes das áreas
- Impacto nos resultados da empresa e, com isso, fomos indicados como 1 dos 5 finalistas do Prêmio Top of Mind RH na categoria Treinamento & Desenvolvimento em 2023 e 2024

Este case apresenta a concepção, implementação e os resultados obtidos com o Programa Multiplicadores, até o presente momento, demonstrando seu impacto positivo na cultura organizacional da Fala Company.

Introdução

A Fala Company, reconhecendo a importância do desenvolvimento contínuo de seus colaboradores e da construção de uma cultura de aprendizado colaborativo, criou o Programa Multiplicadores. Essa iniciativa pioneira visa transformar os colaboradores em verdadeiros agentes de transformação, promovendo o compartilhamento de conhecimento e o desenvolvimento de habilidades essenciais para o sucesso profissional.

Contexto e Objetivo

As empresas que possuem uma visão humanizada, com foco em seus colaboradores, estão percebendo a necessidade de investir em conhecimento. Uma pesquisa realizada pela [Deloitte](#) demonstrou que nove a cada dez empresas estão investindo em treinamentos e na formação de seus colaboradores.



Procurando suprir as lacunas na formação educacional da população, é que empresas estão investindo no conhecimento dos seus colaboradores. O Programa Multiplicadores tem como primícia ajudar os colaboradores a descobrir novas habilidades e desenvolver competências que sem dúvida, irão contribuir para o crescimento da empresa.

Sendo assim, os principais objetivos do Programa são:

- **Empoderar os colaboradores:** transformá-los em protagonistas do processo de aprendizagem e desenvolvimento.
- **Desenvolver habilidades:** aprimorar as habilidades de comunicação, oratória, autoconhecimento e treinamento dos colaboradores.
- **Disseminar conhecimento:** promover a troca de experiências e o compartilhamento de conhecimentos diversos.
- **Fortalecer a cultura organizacional:** construir uma cultura de colaboração, aprendizado contínuo e valorização do conhecimento.

Diagnóstico da Situação

Uma pesquisa recente feita pelo [LinkedIn](#) demonstrou que 76% dos participantes da pesquisa, que fazem parte da Geração Z, consideram que o aprendizado é a chave para ter sucesso na vida profissional.

Além disso, as frequentes mudanças no mercado de trabalho, exigem que haja uma atualização frequente de conhecimento. Empresas e profissionais que entendem a importância do desenvolvimento contínuo, certamente, estão à frente de seus concorrentes.

Tendo em vista essas e tantas outras informações, a Fala Company enxergou no Programa Multiplicadores a oportunidade sustentável de incentivar o desenvolvimento profissional aproveitando as diferentes formas de conhecimento de cada colaborador.

Além disso, indicamos um Falante para fazer determinado curso e depois ele compartilha com o time.

O Programa Multiplicadores busca:

- **Valorizar o conhecimento interno:** muitos colaboradores possuem conhecimentos específicos e experiências relevantes que não eram devidamente compartilhadas.
- **Promover a diversidade de perspectivas:** a troca de conhecimentos entre diferentes áreas e níveis hierárquicos gera enriquecimento do trabalho em equipe, o que gera novas ideias.
- **Desenvolver líderes:** o programa busca identificar e desenvolver futuros líderes, capazes de inspirar e motivar outros colaboradores.

Metodologia e Premissas

O Programa foi desenvolvido com base na Metodologia Ativa que inclui a combinação de teoria e prática e o aprendizado autônomo. A metodologia ativa tem por objetivo incentivar os Falantes a aprenderem de forma participativa, por meio de atividades práticas oferecidas pelos colaboradores/facilitadores. Além disso, são estimulados a ampliar o conhecimento, pensar fora da caixa e se auto responsabilizar por sua carreira.

Algumas ferramentas de Metodologia Ativa utilizadas durante o Programa:

1. Gamificação

Trabalhamos a gamificação, pontuando a taxa de engajamento, dedicação e assiduidade durante o Programa.

A ideia de usar gamificação foi utilizada como estratégia para transmitir diferentes conteúdos e conhecimentos como também engajar os colaboradores, aumentar a presença durante os treinamentos e incentivar a busca pelo próprio desenvolvimento, tanto pessoal quanto profissional.

O que conta pontos na gamificação:

- Fazer exercícios disponibilizados nos Ebooks (quando oferecidos em alguns treinamentos)
- Oferecer treinamentos
- Presença
- Participação (interação durante os treinamentos)
- Apresentações dos exercícios propostos

2. Promoção de debates

Promovemos debates para, justamente, colocar os colaboradores como protagonistas do aprendizado. Essa metodologia prioriza o pensamento crítico, a troca de experiência e a construção de saberes sobre os assuntos abordados nos treinamentos. Desta forma, os colaboradores podem aprofundar o conhecimento e estarem mais engajados nas atividades.

3. Storytelling

O Storytelling é um recurso muito utilizado durante os treinamentos para criar narrativas de apresentações. E, claro, para engajar os participantes dos Multiplicadores.

Desenvolvimento da Proposta de Solução

Até o presente momento, foram ministrados 16 treinamentos, sendo em sua maioria, aplicados de forma síncrona, oferecidos pelos próprios colaboradores da Fala Company. São estes:



- **Como Engajar Clientes:** Aprenda estratégias eficazes para capturar e manter o interesse dos clientes, criando conexões duradouras e impulsionando a satisfação e fidelidade. **Colaborador/Facilitador:** Caio Impink (Área Comercial).
- **Copywriting:** Descubra como escrever textos persuasivos e impactantes, que convertem leitores em clientes, utilizando técnicas de redação publicitária. **Colaboradora/Facilitadora:** Vera Lorenzo (CEO).
- **Coaching:** Entenda como o coaching pode impulsionar o desenvolvimento pessoal e profissional, ajudando indivíduos a alcançarem seus objetivos com clareza e foco. **Colaboradora/Facilitadora:** Vera Lorenzo (CEO).
- **Dashboard:** Aprenda a criar e interpretar dashboards que organizam e apresentam dados de forma visual e compreensível, facilitando a tomada de decisões estratégicas. **Colaborador/Facilitador:** Mark Impink (Diretor Executivo).
- **Finanças Pessoais:** Desenvolva habilidades para gerenciar suas finanças pessoais de forma eficaz, desde o planejamento financeiro a investimentos inteligentes. **Colaborador/Facilitador:** Mark Impink (Diretor Executivo).
- **Google Apresentações:** Domine o Google Apresentações para criar apresentações profissionais e envolventes, utilizando recursos avançados e integrados à nuvem. **Colaborador/Facilitador:** Mark Impink (Diretor Executivo).
- **Inteligência Emocional:** Entenda como gerenciar suas emoções e reconhecer as dos outros para melhorar a comunicação, a empatia e as relações interpessoais. **Colaboradora/Facilitadora:** Saphira Borges (Área de T&D).
- **Oratória:** Aprenda a falar em público com confiança e clareza, dominando técnicas de apresentação e persuasão para transmitir suas ideias de forma impactante. **Colaborador/Facilitador:** Adrian Nicácio (Área Comercial).
- **Plano de Carreira:** Explore como planejar e construir uma trajetória de carreira alinhada com seus objetivos, habilidades e paixões. **Colaboradora/Facilitadora:** Mônica Azevedo (Área de T&D).
- **Closer:** Desenvolva habilidades para fechar vendas de forma eficaz, utilizando técnicas de negociação e persuasão que garantem resultados positivos. **Colaborador/Facilitador:** Mark Impink (Diretor Executivo).
- **Transforme suas Apresentações:** Aprenda a criar apresentações cativantes e visualmente atraentes que capturam a atenção e comunicam suas ideias de forma clara. **Colaboradora/Facilitadora:** Ana Zamboni (Área Pedagógica).
- **Habilidades Digitais Essenciais:** Adquiras as habilidades básicas necessárias para navegar no ambiente digital, utilizando ferramentas e recursos online com eficiência. **Colaborador/Facilitador:** Kim Saisse (Área de Marketing).



- **Segurança Psicológica:** Descubra como criar e manter um ambiente de trabalho seguro, onde os colaboradores se sintam à vontade para expressar ideias e assumir riscos sem medo de retaliação. **Colaboradora/Facilitadora:** Vitoria Santos (Área Treinamento & Desenvolvimento).

- **Jeito Disney de Encantar:** Aprenda com a Disney como criar experiências mágicas e memoráveis para clientes, focando em atendimento excepcional e encantamento. **Colaboradora/Facilitadora:** Alice Brandão (Área Comercial)

- **Diversidade & Inclusão:** Explore a importância da diversidade e inclusão no ambiente de trabalho, aprendendo a promover um espaço acolhedor e respeitoso para todos. **Colaboradora/Facilitadora:** Jennifer Santos (Área Comercial).

- **O uso de IA no trabalho:** Entenda como a Inteligência Artificial pode ser aplicada no dia a dia profissional para otimizar processos, melhorar a eficiência e apoiar a tomada de decisões. **Facilitadora:** Ana Campbell (Facilitadora externa).

Estrutura do Programa

O Programa Multiplicadores possui uma estrutura clara e organizada, composta pelas seguintes etapas:

Inscrição: Os colaboradores interessados em ministrar um treinamento se inscrevem através de um formulário, indicando o tema que deseja apresentar.

Seleção: O RH avalia as propostas e seleciona os temas que serão oferecidos.

Preparação: Os multiplicadores selecionados recebem orientação e apoio para a elaboração e apresentação do treinamento.

Execução: Os treinamentos são realizados em horários e dias adequados, de forma síncrona, com a participação voluntária dos colaboradores.

Avaliação: Ao final de cada treinamento, é realizada uma avaliação para coletar o feedback dos participantes e identificar oportunidades de melhoria.

Impacto e Benefícios

O Programa Multiplicadores tem tido um impacto significativo, tanto para os colaboradores quanto para a própria empresa. Os Falantes relataram orgulho por estarmos comprometidos com o desenvolvimento profissional, próprio e dos demais colegas.

Alguns relatos sobre o Programa:



Maina Barros - Comercial

Ótimo! Incentiva o desenvolvimento contínuo na Fala



Larissa Nepomuceno - RH

É um programa incrível e inovador. Nos dá uma oportunidade única de aprender e ensinar.



Mario Mamede - Comercial

É uma iniciativa acessível e colaborativa para o desenvolvimento dos funcionários.



Ana Zamboni - Pedagógico

Apresentar um multiplicadores foi uma etapa muito bacana da minha trajetória na Fala até agora, eu pude falar sobre uma habilidade em que eu vinha me destacando na empresa e que de certa forma gerou curiosidade dos ouvintes. Foi uma oportunidade bacana de me engajar na empresa para além da minha equipe. Já para a empresa como um todo, enxergo que o projeto multiplicadores tem o potencial de gerar o mesmo efeito em outros participantes.



Tamires Martin - Pedagógico

Gosto dos temas propostas e do ambiente um pouco mais descontraído e leve de alguns treinamentos, tem mais risos. Alguns estimularam a reflexão sobre nossas finanças, apresentaram apps, trouxeram indicações de livros e apresentaram conceitos de forma divertidas. Alguns também trouxeram cases e frameworks. E houve estímulo para participar de atividades extras mais práticas.



Eduardo Ribeiro - Marketing

Eu gosto porque contribui muito para desenvolver novas competências.



Kim Saisse - Marketing

Avalio como um programa essencial dentro da Fala. Porque quem ensina fortalece o conteúdo dentro de si e ainda passa o conhecimento para o próximo.



Rebeca Pimentel - Pedagógico

Vejo como interessante para mantermos uma troca e evolução entre si, e isso conta tanto para cada um como profissional, como para a empresa.

AGOSTO						
DOMINGO	SEGUNDA	TERÇA	QUARTA	QUINTA	SEXTA	SÁBADO
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
		Liderança - Vera Lorenzo				
25	26	27	28	29	30	31

SETEMBRO						
DOMINGO	SEGUNDA	TERÇA	QUARTA	QUINTA	SEXTA	SÁBADO
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
		Larissa - 9h				
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

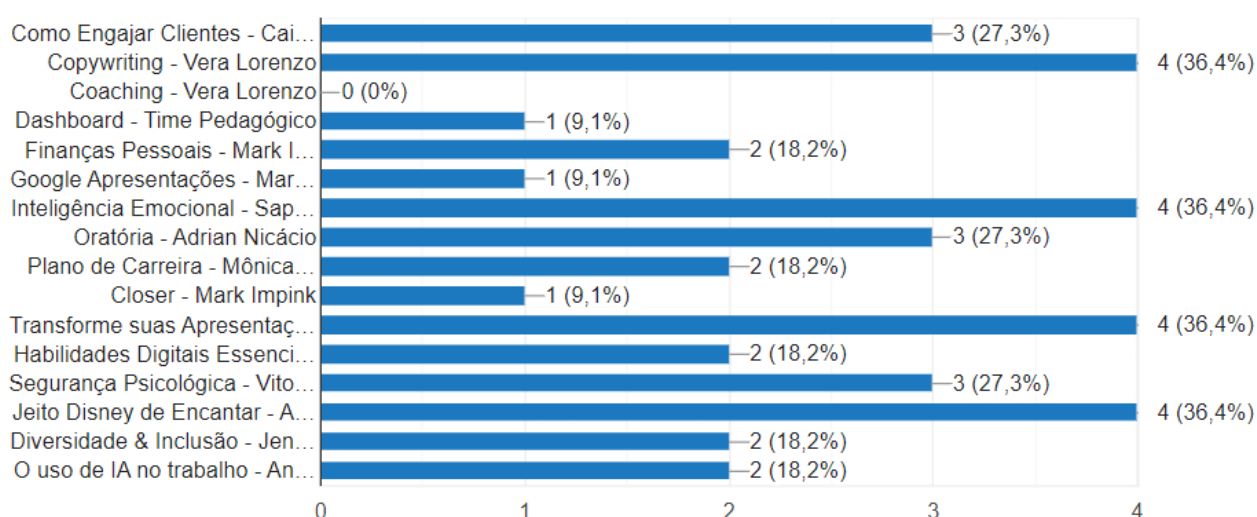
OUTUBRO						
DOMINGO	SEGUNDA	TERÇA	QUARTA	QUINTA	SEXTA	SÁBADO
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
					Júlia - Escrita / Texto (9h)	
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

NOVEMBRO						
DOMINGO	SEGUNDA	TERÇA	QUARTA	QUINTA	SEXTA	SÁBADO
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
		Açucena - 9h				
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

Até dezembro, serão oferecidos 4 treinamentos pelos nossos colaboradores.

Resultados Quantitativos e Qualitativos

- Avaliação 8,9 no Great Place to Work e várias menções ao Programa Multiplicadores
- 16 treinamentos oferecidos até o momento
- Taxa de aprovação de 100%
- 13 colaboradores que atuaram como facilitadores, 3 deles se tornaram líderes das áreas
- Impacto nos resultados da empresa e, com isso, fomos indicados como 1 dos 5 finalistas do Prêmio Top of Mind RH na categoria Treinamento & Desenvolvimento em 2023 e 2024



Este gráfico apresenta os treinamentos mais bem avaliados do Programa.

Além dos resultados acima, o Programa Multiplicadores tem gerado resultados significativos qualitativos. Entre os principais resultados, destacam-se:

- **Entendimento sobre autoliderança e autogestão:** muitos Falantes que propuseram um tema ou apresentaram um hack de conhecimento foram promovidos a líderes.
- **Aumento do engajamento dos colaboradores:** Maior participação em atividades de desenvolvimento e maior interesse em aprender e compartilhar conhecimentos.
- **Desenvolvimento de habilidades:** Melhora clara das habilidades de comunicação, oratória e apresentação dos multiplicadores.
- **Disseminação de conhecimento:** Maior compartilhamento de conhecimento entre os colaboradores, enriquecendo o trabalho em equipe e gerando novas ideias.
- **Fortalecimento da cultura organizacional:** Construção de uma cultura mais colaborativa, aberta ao aprendizado e valorização da diversidade.



Conclusão

O Programa Multiplicadores da Fala Company tem se mostrado uma iniciativa de grande sucesso, contribuindo para o desenvolvimento profissional dos colaboradores e para o fortalecimento da cultura organizacional. Ao transformar os colaboradores em protagonistas do processo de aprendizagem, a Fala Company demonstra seu compromisso com o desenvolvimento de seus talentos e com a construção de um futuro mais promissor.

Para 2025, o Programa deve expandir seu alcance, convidando para o Programa professores e demais facilitadores e, dessa forma, ampliar as oportunidades de crescimento e desenvolvimento.

Este case demonstra que o Programa Multiplicadores é uma ferramenta poderosa para promover a autoconfiança, segurança, autoestima dos colaboradores e trabalhar competências importantes para a liderança. Além disso, trabalha o desenvolvimento de pessoas e o crescimento das organizações, e pode servir de inspiração para outras empresas que buscam inovar em suas práticas de gestão de pessoas.



Anexos

[Link dos treinamentos](#)