CERTIFICADO
CURSOS ONLINE

CERTIFICADO
DE CONCLUSÃO DE CURSO

CERTIFICAMOS QUE:

Anna Lúcia Bierrenbach Souza manzan Camargo

CONCLUIU O CURSO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE MINISTRADO PELA CERTIFICADO CURSOS ONLINE.
(EMPRESA ASSOCIADA À ABED - ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA).

CARGA HORÁRIA: 30 horas
DATA DE INÍCIO: 12/06/2021
DATA DE CONCLUSÃO: 30/06/2021

CERTIFICADO DE CONCLUSÃO

MAIKEL JANDREI
DIRETOR

SOMOS ASSOCIADOS
ABED
ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

CNPJ: 29.191.067/0001-32
WWW.CERTIFICADOCURSOSONLINE.COM

PARA VERIFICAR A AUTENTICIDADE DESTE CERTIFICADO ACESSE:
WWW.CERTIFICADOCURSOSONLINE.COM/VALIDAR-CERTIFICADO/
E DIGITE O CÓDIGO: LY44-2FPQ-0VT2-0JSX

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

- Introdução
- A diferença entre tratar bem e atender bem
- Os erros mais comuns do atendimento
- Satisfação do cliente
- Além das Expectativas
- Como lidar com situações ou clientes difíceis
- Análise do perfil psicológico do cliente
- Estratégias para fidelização
- Pesquisa de Satisfação
- Gerenciamento do Relacionamento com o Cliente – CRM
- Os 10 mandamentos de um atendimento de excelência
- Bibliografia/Links Recomendados

OS CURSOS OFERECIDOS PELA **CERTIFICADO CURSOS ONLINE**, TÊM BASE LEGAL CONSTITUÍDA PELO DECRETO PRESIDENCIAL N° 5.154.