CERTIFICADO

DE CONCLUSÃO DE CURSO

Certificamos que **RAYSSA RHYE CHINEN**, CPF nº **139.327.049-24**,

completou com sucesso o **Curso de Novas Competências para Atendimento**,

documento registrado sob o n.º **1501484**.

Início: **09/06/2023** Término: **22/06/2023** Carga horária: **80h**

refuturiza

EMPREGO E EDUCAÇÃO PARA TODOS

Renata Fonseca

DIRETORA EDUCACIONAL

Conteúdo Programático: Curso de Novas Competências para Atendimento

- Atendimento eficiente
- O que é valor para o cliente?
- Atendimento e competitividade
- O que é SAC 4.0?
- SAC ou ouvidoria?
- Características do SAC 4.0
- Cliente e relacionamento
- Políticas de atendimento
- Experiência e qualidade
- Dados, informação e cliente
- Tecnologias SAC 4.0
- Conhecimento e estratégia
- Omnichannel
- Principais canais de atendimento
- Escolhendo o canal de atendimento
- Relacionamentos exponenciais
- Rede de relacionamentos
- Gestão de atendimento nas redes
- Centralização dos canais
- Integração dos canais
- Otimização do atendimento
- Competência e habilidade
- Hard skill
- Soft skill
- O que é comunicação eficiente?
- Objetivos da comunicação
- Etapas do processo de comunicação
- Stakeholders na comunicação
- Comunicando para equipes
- Comunicação e sinergia
- Comunicação verbal
- Comunicação não verbal
- Comunicação escrita
- Elaborando a mensagem ideal
- Direcionando a comunicação
- Monitorando a comunicação
- Parceria de sucesso
- Relacionamento no varejo
- Fidelização do cliente

refuturiza
EMPREGO E EDUCAÇÃO PARA TODOS

32.283.883/0001-80
IPED EDUCAÇÃO CORPORATIVA
Rua do Oratorio, 2.430
CEP: 03195-000
São Paulo - SP

RAYSSA RHYE CHINEN foi aprovado com 80% de aproveitamento na prova final (desempenho nos exercícios: 85%).

Este certificado tem validade para fins curriculares e em provas de títulos como um certificado de atualização, aperfeiçoamento ou extensão profissional.
Não é um certificado de graduação e nem um certificado de habilitação técnico. Data de expedição: 22/06/2023, registro nº 1501484, da folha 1 do livro 1.