



CERTIFICADO

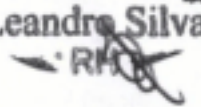
CERTIFICADO DE CONCLUSÃO

Certificamos que **SILVIO RIBEIRO DOS SANTOS**, CPF nº **727.235.801-72**,
completou com sucesso o **Curso de Novas Competências para Atendimento**,
documento registrado sob o n.º **1569354**.

Início: **23/01/2024**

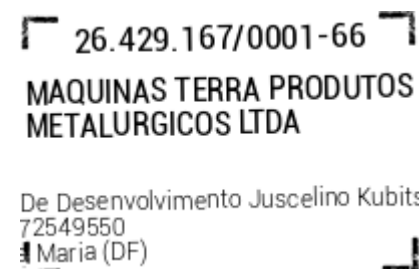
Término: **25/01/2024**

Carga horária: **10h**

Leandro Silva
RH

Leandro Silva
Diretor RH

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



SILVIO RIBEIRO DOS SANTOS foi aprovado com 80% de aproveitamento na prova final (desempenho nos exercícios: 70%).

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: 25/01/2024, registro nº 1569354, da folha 1 do livro 1.