# CERTIFICADO DE CONCLUSÃO

tecnogera

UNIVERSIDADE TECNOGERA

Certificamos que **JULIANO DA CRUZ DEODATO**, CPF nº **328.398.938-94**,

completou com sucesso o **Curso de Back Office**,

documento registrado sob o n.º **1552071**.

Início: **26/10/2023** Término: **26/11/2023** Carga horária: **80h**

Andrea Curi

Andrea Curi

Diretoria de Gente & Gestão

Denise Rocha

Denise Rocha

Coordenadora de Gente & Gestão

Aluno

Tecnogera Soluções em Energia & Equipamentos Elétricos
Av. Robert Kennedy, 615 - Planalto, São Bernardo do Campo - SP, 09895-0030800 772 1601 - www.tecnogera.com.br

# Conteúdo Programático: Curso de Back Office

- Conceito de Back Office
- Área de atuação
- Perspectiva do cargo
- Qual a diferença e como funciona: liderança
- Perfil do profissional de Back Office
- A importância do profissional de Back Office
- Agilidade, competitividade e suas ferramentas
- Ferramentas para CRM
- Workflow (fluxo de trabalho)
- Tarefas executadas na comunicação corporativa
- A necessidade do acompanhamento de informações
- Adequar informações na comunicação corporativa
- Técnicas de relacionamento interpessoal
- Habilidades para uma boa negociação
- Habilidades para uma boa negociação - parte II
- Desenvolvimento de fornecedores
- Elaboração de relatórios, cotação de preços
- Controle do processo
- Controle e confecção de documentos
- Documentos financeiros
- Relatórios e procedimentos
- Globalização
- Mercado de Câmbio
- Cotação de Modal
- Relatório de mídia
- Relatório de mídia - parte II
- Controle de PDV
- Apoio estatístico
- Apoio a equipe de vendas
- Suporte aos gestores de vendas
- Controle e desenvolvimento de controles
- Departamento Pessoal
- Departamento Pessoal - parte II
- Assessoria ao gestor
- Serviço de atendimento ao cliente e Call Center
- Relatórios: Reclamações, sugestões, respostas e demandas dos clientes
- Suporte a supervisão
- Habilidades e qualidades a serem desenvolvidas
- Valores/comportamento
- Preparo para a carreira

08.100.057/0001-74
TECNOGERA - LOCACAO E TRANSFORMACAO DE ENERGIA SA
Avenida Robert Kenndy, 615
CEP: 0000000
São Bernardo do Campo (SP)

JULIANO DA CRUZ DEODATO foi aprovado com 70% 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:  26/11/2023, registro nº 1552071, da folha 1 do livro 1.