

CERTIFICADO

Certificamos para os devidos fins, que **GEOVANA GUTJAHR** portador(a) do **CPF: 006.327.300-48** concluiu com êxito o curso livre de aperfeiçoamento:

ATENDIMENTO AO CLIENTE

Realizado no período de **25/10/2020** a **30/10/2020**, cumprindo uma carga horária de **10 HORAS**, nos termos do Decreto Presidencial nº 5.154, de 23 de julho de 2004, Art 1º e 3º e de acordo com as normas do Ministério da Educação (MEC) pela resolução CNE nº 04/99, Art 11.

Goiânia, 31 de outubro de 2020

O presente documento foi registrado sob o número **2870411412326191202010**, em folha **202** do livro nº **35** desta instituição de ensino conforme listagem publicada no diário eletrônico no site Unova Cursos

2870411412326191202010

FERNANDO BORGES VALE

Diretor Unova Cursos CNPJ: 12.301.010/0001-46 **GEOVANA GUTJAHR**

CPF: 006.327.300-48

Certificado válido conforme Lei 9.394/96 e Decreto 5.154/2004







É uma Empresa Nacional de Educação a Distância inscrita sob o CNPJ: 12.301.010-0001-46 sua sede localiza-se em Nerópolis - Go na Alameda Aimores, Qd. 02 Lt. 11, Sala 01 Bairro Morumbi - CEP: 75.460-000

Endereço Virtual: www.unovacursos.com.br





Curso: Atendimento ao Cliente Nome: GEOVANA Gutjahr Carga Horária: 10 horas Nota da Avaliação: **7** Frequência: **30** %

Número: 2870411412326191202010

*AUTENTIQUE EM: https://www.unovacursos.com.br/certificados/2870411412326191202010

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- Introdução
- Abordagens
- Entendendo a necessidade do cliente
- Criando valor no atendimento
- Qualidade no atendimento
- Como evitar a insatisfação do cliente
- Gestão de conflitos
- Agregando valor no atendimento
- Como gerir as reclamações
- Como lidar com clientes difíceis
- Como fidelizar clientes
- Análise do perfil do cliente
- Atendimento online/Telefônico
- Pesquisa de satisfação

T2.301.010/0001-46

ESCOLA WEB UNOVA CURSOS LTDA

ALAMEDA AIMORES, QD. 02 LT. 11, SALA 01 BAIRRO MORUMBI CEP: 75.460-000

NERÓPOLIS -

GO .

Goiânia, 31 de outubro de 2020

FERNANDO BORGES VALE

Diretor Unova Cursos CNPJ: 12.301.010/0001-46

ESCOLA WEB UNOVA CURSOS

É uma Empresa Nacional de Educação a Distância inscrita sob o CNPJ: 12.301.010-0001-46 sua sede localiza-se em Nerópolis - Go na Alameda Aimores, Qd. 02 Lt. 11, Sala 01

Bairro Morumbi - CEP: 75.460-000

Endereço Virtual: www.unovacursos.com.br