

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



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



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

12.301.010/0001-46

**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