

# Certificado

O Sebrae Certifica que **JOÃO PAULO DE OLIVEIRA CÂMARA FERNANDES**, CPF nº 094.\*\*\*.\*\*\*-07, completou com sucesso o Curso **ATENDIMENTO AO CLIENTE.**, no período de **14/02/2020 a 19/02/2020**, com duração de **8 horas**.



Verifique a autenticidade do certificado no link abaixo ou leia o Qr Code:

<https://certificados.sebrae.com.br>

Código de autenticação: 6566402222ae6b26f0334863

# Conteúdo programático

- 01.** Introdução
- 02.** Unidade 1 - Tratar bem ou atender bem?
- 03.** Unidade 2 - O profissional de atendimento
- 04.** Unidade 3 - A satisfação do cliente
- 05.** Unidade 4 - Agregando valor ao meu negócio
- 06.** Unidade 5 - Fidelizando os clientes
- 07.** Unidade 6 - Gerenciamento do Relacionamento com o Cliente
- 08.** Unidade 7 - Como lidar com as reclamações?
- 09.** Unidade 8 - Pesquisa de satisfação: conhecendo o meu atendi...
- 10.** Encerramento