



**iPED**  
Instituto Politécnico de Ensino à Distância

**iPED**  
CERTIFICAÇÃO  
PROFISSIONAL

## Certificado de Conclusão

Certificamos que **Rodrigo Sales Fernandes**, CPF nº **010.845.663-38**,  
completou com sucesso o **Curso de Atendimento ao Cliente**,  
documento registrado sob o n.º **690582**.

Início: **28/03/2017**

Término: **10/04/2017**

Carga horária: **80h**

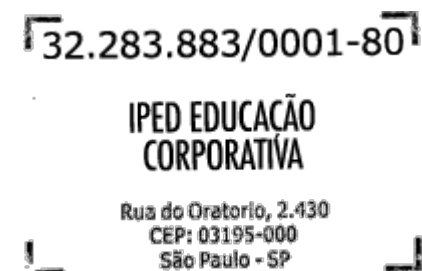
Diretor

Fabio Neves de Sousa  
Diretor Geral

Rodrigo Sales Fernandes

## Conteúdo Programático: Curso de Atendimento ao Cliente

- Introdução ao Curso de Atendimento ao Cliente
- Conhecendo seu Cliente
- Entendendo a Necessidade do seu Cliente
- Abordagem e Métodos de Atendimento
- Valorização das Boas Práticas
- Ominicanal
- O Cliente e as Mídias Sociais
- Como Fidelizar seus Clientes
- Você Pensa com qual Bolso pra Vender?
- Atender é ir além das Expectativas
- Transparência e seu Cliente andam Juntos
- E quando tudo dá errado?
- O Cliente quer Comprar um Sonho



Rodrigo Sales Fernandes foi aprovado com 100% de aproveitamento na prova final (desempenho nos exercícios: 100%).

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: 10/04/2017, registro nº 690582, da folha 1 do livro 1.