iPED
Instituto Politécnico de Ensino à Distância

iPED
CERTIFICAÇÃO
PROFISSIONAL

Certificado de Conclusão

Certificamos que **PEDRO HENRIQUE OLIVEIRA FERREIRA**, CPF nº **108.863.956-90**,

completou com sucesso o **Curso de Gestão em Call Center**,

documento registrado sob o n.º **1537434**.

Início: **13/09/2023** Término: **10/10/2023** Carga horária: **80h**

Diretor

Fabio Neves de Sousa
Diretor Geral

PEDRO HENRIQUE OLIVEIRA FERREIRA

Conteúdo Programático: Curso de Gestão em Call Center

- Comunicando como fazer o trabalho
- Comunicar papéis e responsabilidades
- Gestão de conflitos e concessões
- Essencial nos conflitos - 4 comportamentos
- Requisitos para resolver conflitos
- Habilidade de gerir conflitos
- Como avaliar as competências
- Funções de gestão para eficiência
- Definindo os objetivos da equipe
- Estabelecendo prazos
- Conhecendo seu Cliente
- Abordagem e Métodos de Atendimento
- Comunicação verbal e não verbal
- Comunicação assertiva e barreiras
- Técnicas de Feedback
- Atendimento com qualidade
- Postura no atendimento
- Competências do profissional de atendimento
- Postura profissional e imagem profissional
- O que fazer antes de entrar em contato com o cliente?
- Desafios – Lidando com clientes difíceis
- E quando tudo dá errado?
- Saber ouvir o cliente
- Técnicas de persuasão
- Vender não é dom é Poder de Argumentação
- Os Desafios do Ambiente de Vendas
- Comunicação e Vendas
- Importância da pesquisa de satisfação
- Como Construir uma Carreira de Sucesso

32.283.883/0001-80

IPED EDUCAÇÃO CORPORATIVA

Rua do Oratorio, 2.430
CEP: 03195-000
São Paulo - SP

PEDRO HENRIQUE OLIVEIRA FERREIRA foi aprovado com 100% de aproveitamento na prova final (desempenho nos exercícios: 90%).

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: 10/10/2023, registro nº 1537434, da folha 1 do livro 1.