



iPED
Instituto Politécnico de Ensino à Distância

iPED
CERTIFICAÇÃO
PROFISSIONAL

Certificado de Conclusão

Certificamos que **ANA LĂŠCIA SANTOS RIBEIRO**, CPF nº **136.121.448-12**,
completou com sucesso o **Curso de Back Office**,
documento registrado sob o n.º **1585467**.

Início: **28/02/2024**

Término: **20/03/2024**

Carga horária: **80h**

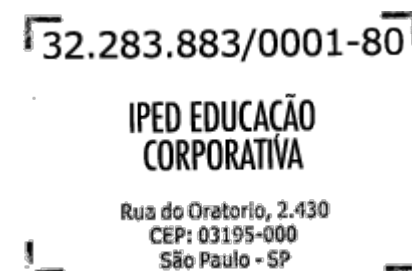
Diretor

Fabio Neves de Sousa
Diretor Geral

ANA LĂŠCIA SANTOS RIBEIRO

Conteúdo Programático: Curso de Back Office

- Conceito de Back Office
- Área de atuação
- Perspectiva do cargo
- Qual a diferença e como funciona: liderança
- Perfil do profissional de Back Office
- A importância do profissional de Back Office
- Agilidade, competitividade e suas ferramentas
- Ferramentas para CRM
- Workflow (fluxo de trabalho)
- Tarefas executadas na comunicação corporativa
- A necessidade do acompanhamento de informações
- Adequar informações na comunicação corporativa
- Técnicas de relacionamento interpessoal
- Habilidades para uma boa negociação
- Habilidades para uma boa negociação - parte II
- Desenvolvimento de fornecedores
- Elaboração de relatórios, cotação de preços
- Controle do processo
- Controle e confecção de documentos
- Documentos financeiros
- Relatórios e procedimentos
- Globalização
- Mercado de Câmbio
- Cotação de Modal
- Relatório de mídia
- Relatório de mídia - parte II
- Controle de PDV
- Apoio estatístico
- Apoio a equipe de vendas
- Suporte aos gestores de vendas
- Controle e desenvolvimento de controles
- Departamento Pessoal
- Departamento Pessoal - parte II
- Assessoria ao gestor
- Serviço de atendimento ao cliente e Call Center
- Relatórios: Reclamações, sugestões, respostas e demandas dos clientes
- Suporte a supervisão
- Habilidades e qualidades a serem desenvolvidas
- Valores/comportamento
- Preparo para a carreira



ANA LÃSCIA SANTOS RIBEIRO foi aprovado com 80% de aproveitamento na prova final (desempenho nos exercÍcios: 85%).

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: 20/03/2024, registro n° 1585467, da folha 1 do livro 1.