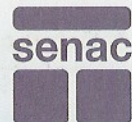
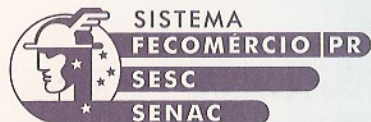


486526



Paraná

C e r t i f i c a d o

**O Senac Paraná confere o certificado para
GIOVANO HENDGES**

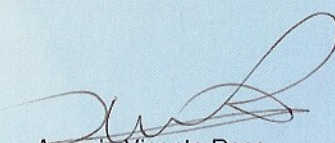
**por ter frequentado o Curso de
QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO CLIENTE**

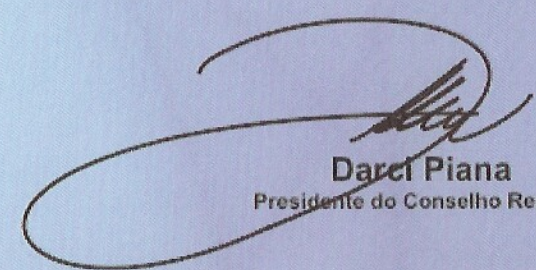
Carga Horária: 20 horas

Concluído em: 05/08/2011

Curso realizado no Município de MARECHAL CANDIDO RONDON

TOLEDO, 09 de agosto de 2011.


Arsenio Vicente Ross
Diretor


Darci Piana
Presidente do Conselho Regional

Aluno(a): **GIOVANO HENDGES**

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Disciplina/Componente Curricular / ...	Início	Término	Carga Horária	(%)	Frequência	Nota/Conceito/Competência
Módulo/Etapa/Bloco Temático: Curso sem Etapa/Modulo						
1 Qualidade no Atendimento ao Cliente	01/08/2011	05/08/2011	20		100	Aprovado
Como o cliente percebe a qualidade. A busca da satisfação do cliente. O marketing no processo de qualidade. O perfil do cliente da atualidade. A importância da comunicação na resolução de conflitos. Apresentação pessoal como fator de qualidade. Regras de atendimento telefônico. Direitos do consumidor. Tipos de cliente. Regras de atendimento: - rapidez, cortesia, honestidade e profissionalismo.						

Resultado Final Curso: Aprovado