

Certificado



ASSOCIAÇÃO COMERCIAL E EMPRESARIAL
DE MARECHAL CÂNDIDO RONDON

ISO 9001:2008 | ISO 14001:2004

Certificamos que TAYNA NEVES VANIN

participou do curso: Técnicas de Recepção e Secretariado para Atendimento de Excelência
realizado no período de 1, 2 e 3/02/2016 ministrado por Giselle Bruno Grandio
carga horária 12 horas/aula

Marechal Cândido Rondon/Pr, 03 de fevereiro de 2016

Tayna Neves Vanin
PARTICIPANTE

Josiane Maciel
Assistente de Educação
Corporativa - Acimacar
ACIMACAR

CONTEÚDO:

- **NOÇÕES BÁSICAS DE RECEPÇÃO E SECRETARIADO**
 - ☐ Recepção x Secretariado
 - ☐ Funções básicas da recepção e do secretariado
 - ☐ Princípios éticos e comportamentais
- **ATENDENDO COM EXCELÊNCIA**
 - ☐ Estratégias e atitudes na comunicação e sua importância para a imagem da empresa
 - ☐ Acolhimento ao público
 - ☐ Relacionamento interpessoal: secretaria e executivo
 - ☐ Atitudes perante as objeções, reclamações e conflitos
 - ☐ O telefone como instrumento de imagem
- **PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO**
 - ☐ Do espaço de trabalho
 - ☐ Do tempo
 - ☐ Da agenda
 - ☐ De documentos e arquivos
 - ☐ Das tarefas administrativas de rotina

O registro do presente certificado se encontra no livro nº 03 à folha 28 sob nº 4.187
Marechal Cândido Rondon, 03 de fevereiro de 2016.

Josiane Maciel
Assistente de Educação
Corporativa - Acimacar

Associação Comercial e Empresarial de Marechal Cândido Rondon – ACIMACAR
CNPJ 75.945.535/0001-34