

## **ATENDIMENTO AO PÚBLICO**

**Número de Videoaulas:** 10

**Número de Apostilas (PDF):** 10

**Carga Horária Aproximada:** 5 horas/aula

### ***CONTEÚDO PROGRAMÁTICO***

Atuando na prevenção de conflitos

Atuando no tratamento de conflitos

Características do mundo contemporâneo

Como lidar com clientes difíceis

O bom atendimento: como encantar os clientes

Organizações: competências para os novos desafios do terceiro milênio

Por que os clientes não fazem o que você espera

Profissionais: competências para os novos desafios do terceiro milênio

Teleatendimento

Trabalhe o pós-venda: seu cliente se lembrará dele