

# Edune

# CERTIFICADO

Certificamos para os devidos fins, que **RAFAEL TAVARES VIEIRA** portador(a) do **CPF: 390.107.058-38** concluiu com êxito na instituição **EDUNE CURSOS ESCOLA WEB** o curso livre de aperfeiçoamento:

## ATENDIMENTO AO CLIENTE

Em **19/08/2021** com carga horária de **40 HORAS**, nos termos da Lei nº 9394/96, do Decreto Presidencial nº 5.154, de 23 de julho de 2004, Art 1º e 3º e de acordo com as normas do Ministério da Educação (MEC) pela resolução CNE nº 04/99, Art 11.

O presente documento foi registrado sob o número **9751812504220202108**, em folha **180** do livro nº **1** desta instituição de ensino conforme listagem publicada no diário eletrônico no site Edune Cursos

**Arujá - SP, 21 de agosto de 2021**

Para verificar a autenticidade deste certificado acesse [www.edunecursos.com.br/certificados](http://www.edunecursos.com.br/certificados) e digite o código: **9751812504220202108**

Certificado válido conforme Lei 9.394/96 e Decreto 5.154/2004



**CAIO VINÍCIO DE OLIVEIRA**  
Diretor da Edune Cursos  
40.151.836/0001-01

Assinado eletronicamente

**RAFAEL TAVARES VIEIRA**  
CPF: 390.107.058-38



# Conteúdo Programático

Introdução  
Abordagens  
Entendendo a necessidade do cliente  
Criando valor no atendimento  
Qualidade no atendimento  
Como evitar a insatisfação do cliente  
Gestão de conflitos  
Agregando valor no atendimento  
Como gerir as reclamações  
Como lidar com clientes difíceis  
Como fidelizar clientes  
Análise do perfil do cliente  
Atendimento online/Telefônico  
Pesquisa de satisfação

**Curso:** Atendimento ao Cliente

**Nome:** Rafael Tavares vieira

**Carga Horária:** 40 horas

**Nota da Avaliação:** 7

**Frequencia:** 100% de frequencia

**Número do Certificado:** 9751812504220202108

**Local e Data de Emissão:** Arujá - SP, 21 de agosto de 2021

## REGULAMENTAÇÃO PARA EMISSÃO DESTE CERTIFICADO

APROVEITAMENTO DE CONHECIMENTOS E HABILIDADES NO TRABALHO  
ARTIGO 41 DA LDB - LEI 9.394 DE 1996

ART.41: O CONHECIMENTO ADQUIRIDO NA EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA, INCLUSIVE NO TRABALHO, PODERÁ SER OBJETO DE AVALIAÇÃO, RECONHECIMENTO E CERTIFICAÇÃO PARA PROSSEGUIMENTO OU CONCLUSÃO DE ESTUDOS. (REDAÇÃO DADA PELA LEI Nº11.741. DE 2008).



---

**CAIO VINÍCIO DE OLIVEIRA**

Diretor da Edune Cursos

40.151.836/0001-01

Certificado válido conforme Lei 9.394/96  
e Decreto 5.154/2004



**Edune**