

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 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