

# CERTIFICADO

**uníndústria**  
Universidade Corporativa  
SESI SENAI

**Brasília, 08/12/2021.**

Certificamos que **FILIPPE ALEXANDRE OLIVEIRA CRUZ** participou do Curso **Visão do Cliente: o atendimento que todos esperamos**, realizado pela UNINDÚSTRIA – Universidade Corporativa Sesi SENAI, com carga horária de **2 hora(s)**, no período de **08/12/2021 a 08/12/2021**.

  
JACKES OLIVEIRA

Gerente da Universidade Corporativa Sesi e SENAI

# EMENTA

Que tipo de cliente você é?

O cliente hoje

O que é "visão cliente"?

Os 4 Cs da experiência do cliente

Compreender versus convencer

A experiência focada na visão cliente