

Atendimento
Encantador



Certificado

A Fiberschool confere a:

Rennan Jose da Silva

CPF:

O certificado de participação no curso
Atendimento encantador na modalidade
EAD com uma carga horária de 8 horas.

4 de Dezembro, 2023

Ketlin
Speransa



Certificado nº 000028

Ketlin Speransa
Ketlin Speransa - Instrutora



Aluno(a): Rennan Jose da Silva

Certificado emitido em: 4 de Dezembro, 2023

CPF:

Curso ministrado por: Ketlin Speransa

Carga horária: 8 horas

Conteúdo Programático:

MÓDULO 0 - SEJA BEM VINDO

0.1 SEJA BEM VINDO + DICAS DE APRENDIZADO :)

0.2 RESUMO DA JORNADA

MÓDULO 1 - O CLIENTE

1.1 - O MOTIVO DE TODA EMPRESA EXISTIR

1.2 - O NOVO PERFIL DE CLIENTES

1.3 O SUCESSO DO CLIENTE

1.4 TIPOS DE CLIENTE

1.5 EXTRA - COMO APLICAR NPS PARA MEDIR A SATISFAÇÃO

1.6 EXTRA - AULA AO VIVO TIRA DÚVIDAS - Módulo 1 - O cliente

MÓDULO 2 - O ATENDENTE

2.1 - O PAPEL DO ATENDENTE NA JORNADA

2.2 - OS TIPOS DE ATENDENTES

2.3 - AS HABILIDADES DO ATENDENTE

2.4 - A LINHA AMARELA

2.5 EXTRA 2 - AULA AO VIVO TIRA DÚVIDAS - Módulo 2 - O Atendente

MÓDULO 3 - O ATENDIMENTO

3.1 INTRODUÇÃO AO ATENDIMENTO ENCANTADOR

3.2 OS 3 PRINCÍPIOS DO ATENDIMENTO ENCANTADOR

3.3 COMO GERAR CONEXÃO COM OS CLIENTES

3.4 O GUIA PASSO A PASSO DO ATENDIMENTO ENCANTADOR 0.1

3.5 O GUIA PASSO A PASSO DO ATENDIMENTO ENCANTADOR 0.2

3.6 EXTRA 1 - COMO DIZER NÃO PARA O CLIENTE

3.7 EXTRA 2 - SE ERRAR, CONSERTE!

3.8 EXTRA 3 - SURPREENDA SEU CLIENTE

3.9 EXTRA 3 - AULA AO VIVO TIRA DÚVIDAS - Módulo 3 - O Atendimento Encantador

BÔNUS 1 - COMO A INTERNET FUNCIONA

1.1 - COMO A INTERNET FUNCIONA - MATHEUS MARMENTINI

1.2 - EXTRA 4 - AULA AO VIVO TIRA DÚVIDAS - Módulo Bônus - Como a internet funciona

BÔNUS 2 - PLAYLIST YOUTUBE - FIXAÇÃO DO CONHECIMENTO TÉCNICO

2.1 - COMO FUNCIONA A INTERNET

2.2 - O PROTOCOLO INTERNET

2.3 - SISTEMAS AUTÔNOMOS - BGP, PTTs

2.4 - DNS

2.5 - GOVERNANÇA DA INTERNET

2.6 - COMO A INTERNET FUNCIONA

2.7 - POR ONDE VEM A INTERNET?

2.8 - COMO O WI-FI FUNCIONA?

2.9 - O QUE É E COMO FUNCIONA A INTERNET?

2.10 - O QUE É A INTERNET? (DESCOMPLICANDO)

2.11 - O QUE É A INTERNET?

2.12 - A DIFERENÇA DE MEGABIT PARA MEGABYTE?