

# 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? (DESCOMPPLICANDO)

**2.11** - O QUE É A INTERNET?

**2.12** - A DIFERENÇA DE MEGABIT PARA MEGABYTE?