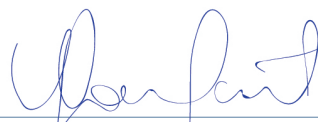


# CERTIFICADO

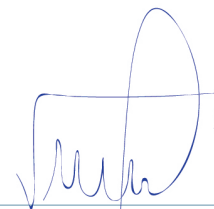
O Serviço Nacional de Aprendizagem do Transporte - Senat certifica que Matheus Henrique do Nascimento Farias, CPF: 13332550470, concluiu, com êxito, o curso Qualidade no Atendimento, com carga horária de 20 horas, com início em 15 de janeiro de 2023 e término em 27 de março de 2023.

Brasília, 23 de maio de 2023



**NICOLE GOULART**

*Diretora Executiva Nacional do SEST SENAT*



**VINÍCIUS LADEIRA**

*Diretor-Adjunto do Departamento Executivo do SEST SENAT*

### Curso:

Qualidade no Atendimento

### Carga Horária:

20 horas

A carga horária é baseada no conteúdo de cada curso, mas o tempo de conclusão varia de acordo com o ritmo de aprendizagem e do tempo de dedicação de cada aluno.

### Conteúdo Programático:

- O que é qualidade;
- Importância da qualidade no atendimento;
- Tipos de clientes;
- Apresentação pessoal;
- Pontualidade;
- Comprometimento;
- Transformando o consumidor em cliente;
- Expectativa e satisfação do cliente;
- Fatores influentes na decisão de compra;
- Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC);
- Como lidar com clientes difíceis;
- Marketing de relacionamento.

CNPJ: 734719630001-47

Endereço: SAUA Q. 1 - Bloco J - Entradas 10 e 20  
Ed. Clésio Andrade - 10º andar - 70070-944  
Brasília/DF

Fale conosco: 0800 728 2891

Site: [www.sestsenat.org.br](http://www.sestsenat.org.br)

Verifique a autenticidade deste certificado no site [ead.sestsenat.org.br](http://ead.sestsenat.org.br) em “Validação de Certificado/Declaração” – Código:

BD10FF7BC820F6D4FB557663BB358BF9