



# CERTIFICADO

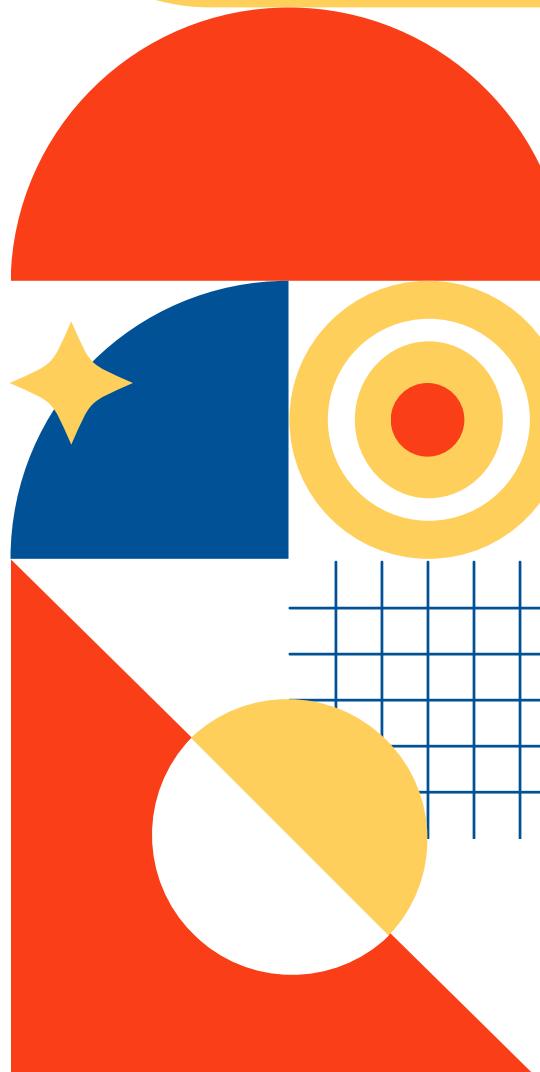
D E T R E I N A M E N T O

Certificamos que:

## Letícia Andrade Silva

Certificamos que **Letícia Andrade Silva** participou do treinamento **Treinamento Atendimento que Conecta**, realizado pela Infornet Telecom, no dia 24 de Janeiro de 2025.

Data :  
24 de Janeiro,  
2025





## CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

OBJETIVO DO TREINAMENTO

O QUE É ATENDIMENTO DE VERDADE?

POSTURA PROFISSIONAL

COMO FALAR COM O CLIENTE

SABER OUVIR É ATENDER

NA PRÁTICA: ATENDIMENTO RUIM X BOM

CLIENTE IRRITADO

RETENÇÃO E RESPONSABILIDADE

ATENDIMENTO COMEÇA ENTRE A EQUIPE

TODOS TEMOS DIAS DIFÍCEIS

COMO AGIR MESMO EM DIAS RUINS

CONVIVÊNCIA ENTRE COLEGAS

O QUE EVITAR NO DIA A DIA

QUANDO NÃO ESTIVER BEM

TODOS REPRESENTAM A EMPRESA

ENCERRAMENTO



INF-2026-0001