

# CERTIFICADO

## DE TREINAMENTO

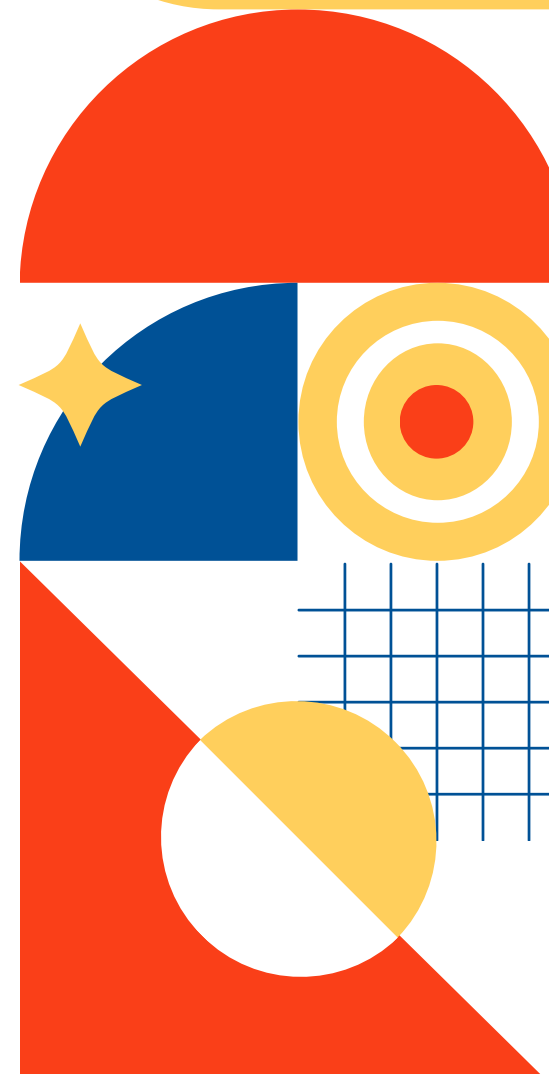
Certificamos que:

**Kayque B. Santos Ferreira**

Certificamos que **Kayque Batista Santos Ferreira** participou do treinamento **Treinamento Atendimento que Conecta**, realizado pela Infor net 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