



SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL  
DEPARTAMENTO REGIONAL DE SÃO PAULO



## ESCOLA SENAI DE INFORMÁTICA

# CERTIFICADO

## ATENDIMENTO TELEFÔNICO

Certificamos que **VITOR TORRES DANTAS**, portador(a) do documento **RG 39071394--6**, concluiu com aproveitamento o curso acima identificado, nos termos do inciso I, do § 2º, do artigo 39, da lei nº 9.394 de 20 de dezembro de 1996 com duração de **6 horas**, no período de **24/06/2020 à 24/06/2020**.

São Paulo, 24 de junho de 2020

Paulo Skaf  
Presidente do Conselho Regional do SENAI-SP

Clecios Vinicius Batista e Silva  
RG 22759258-X  
Gerente de Educação

**SENAI**  
**SÃO PAULO**

## Perfil Profissional / Conteúdo Programático

Telefonia  
Comunicação  
Padrões de atendimento telefônico  
Alfabetos de soletração  
Processos, produtos e serviços  
Perfil do atendente  
Necessidades e expectativas de clientes  
Perguntas para direcionar o atendimento  
Fidelização de clientes  
Trabalho em equipe  
Comportamento pessoal  
Gestão do conhecimento



A autenticação deste documento pode ser verificada no site abaixo ou via QR Code acima:  
[www.sp.senai.br/consulta-certificado?qrcode=0006439/1930943](http://www.sp.senai.br/consulta-certificado?qrcode=0006439/1930943)