

# Certificado

Certificamos que **WILLIAM DIAS VARGAS** participou do Curso sob o tema de Auto Atendimento, com carga horária de 4 hora(s), ministrado pelo SESI-DR/MT – Serviço Social da Indústria – Departamento Regional de Mato Grosso em 12 de Junho de 2010.

Sinop-MT, 23 de Junho de 2010.

*William Dias Vargas*

Assinatura do portador

*Regane M. Tenroller*

Regane M. Tenroller  
Gerente  
SESI - SINOP

Representante da Instituição



## Conteúdo:

- ✓ A Era da Competitividade
- ✓ Visão sistêmica da empresa
- ✓ Qualidade
- ✓ Qualidade pessoal
- ✓ Floresta em crise
- ✓ Motivados para a qualidade
- ✓ Cliente conforme a qualidade total
- ✓ Atividade - Quem é seu cliente
- ✓ Satisfação do cliente
- ✓ Atendimento
- ✓ Atendimento e tratamento
- ✓ Cliente significa.
- ✓ Tratamento no ambiente de trabalho
- ✓ Mensagem

**Instrutor:** Gelso Santin Schneider

**Unidade:** Sesi Sinop



**Registro:** 4608

**Livro:** 02