



FUNDAÇÃO
GETULIO VARGAS

EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO CLIENTE

Carga horária total: 16horas

4º Ciclo - Período: 13/09 a 14/09

Local de Realização: FGV Belém/ IDEAL- Rua dos Mundurucus, 1412 - 1º andar.

Ementa: Como construir um relacionamento de confiança com o cliente; Regras gerais de conduta de acordo com os direitos dos consumidores; A relevância do trabalho em equipe; Como construir uma cultura com os clientes internos voltados para excelência no atendimento; Comportamento dos membros da empresa frente a reclamações; Comunicação verbal e não-verbal como um fator determinante na relação com o cliente; Aspectos sócio-emocionais que interferem na tarefa e impedem que a empresa alcance os resultados esperados; Regras básicas de atendimento telefônico e mensagens eletrônicas; Regras básicas de comportamento social responsável; Como reter e atrair clientes; O que os clientes consideram importante num serviço; A excelência do atendimento como tópico da Responsabilidade Social.

Aviso:

1.1) Para Pessoas Físicas será necessário o comparecimento do candidato às instalações da FGV, em período anterior à data de início do curso de sua preferência, para a realização de sua matrícula.

1.2) Esclarecemos que o número de vagas é limitado, não havendo a possibilidade de reservas. O envio do Formulário de Matrículas não garante vaga ou valor diferenciado para matrícula antecipada.

Formas de Pagamento:

Pessoa Física:

2.1) À Vista: no ato da matrícula;

2.2) Parcelado: 02 (duas) vezes: 1ª parcela no ato da matrícula (50%) e a 2ª parcela (50%) a vencer em 30 dias.

Pessoa Jurídica:

3.1) Pagamento À Vista (espécie ou cheque): No ato da matrícula é necessário a apresentação de uma correspondência (carta, e-mail ou fax) emitida pela empresa, onde devem constar as seguintes informações: Razão Social, nº do CNPJ, nº da Inscrição Estadual, endereço, CEP, telefone de contato, setor e a assinatura do responsável, o(s) nome(s) do(s) aluno(s) e curso(s). ;

3.2) Pagamento por Faturamento: É necessário a apresentação de uma correspondência (carta, e-mail ou fax) emitida pela empresa, onde devem constar as seguintes informações: Razão Social, nº do CNPJ, nº da Inscrição Estadual, endereço, CEP, telefone de contato, setor e a assinatura do responsável, o(s) nome(s) do(s) aluno(s) e curso(s).

Informações:

FGV Belém/ IDEAL

Núcleo de Matrículas:

Tel.: (91) 32426813/32426959

CEL Comercial: (91) 91666082

Endereço: Rua dos Mundurucus, 1412 - 1º andar – Batista Campos – Belém/PA

E-mail: milton.campos@grupoideal.com.br