

ATENDIMENTO

Duração: 7h

Objetivos: Estruturar o processo de atendimento, conhecendo e aplicando as atitudes e comportamentos adequados a cada etapa e a cada tipo de cliente.

GESTÃO DE CONFLITOS

Duração: 7h

Objetivos: Aprender a diagnosticar uma situação conflituosa e a identificar as estratégias mais adequadas para a gestão e resolução do conflito.

Todo país

A calendarização desta ação de formação está dependente da pré-inscrição de um número mínimo de formandos.