



DIA 1º/09  **DAS 14H ÀS 18H**

CONTEÚDOS

- ★ **POSTURA PROFISSIONAL:**
Habilidades técnicas e atitudes;
Resistência à frustração;
Motivação para o trabalho.
- ★ **ATENDIMENTO DE EXCELÊNCIA:**
Cliente interno;
Diferença entre tratar bem e atender bem;
Inimigos e aliados do atendimento de qualidade;
Solução de conflitos.
- ★ **COMUNICAÇÃO NO ATENDIMENTO:**
Expressão Verbal e Corporal;
Atitudes diante dos clientes.



FACILITAÇÃO: Senac