



iPED

Instituto Politécnico de Ensino à Distância

iPED
CERTIFICAÇÃO
PROFISSIONAL

Certificado de Conclusão

Certificamos que **Lara nascimento de aquino**, CPF nº **623.502.703-60**,
completou com sucesso o **Curso de Introdução ao Cargo de Telefonista e Recepcionista**,
documento registrado sob o n.º **796098**.

Início: **29/11/2018**

Término: **30/11/2018**

Carga horária: **10 horas**

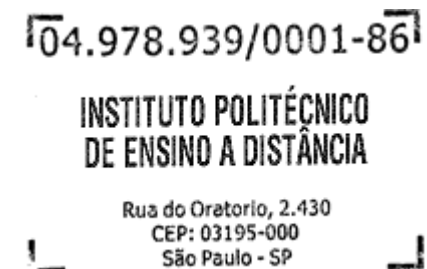
Diretor

Fabio Neves de Sousa
Diretor Geral

Lara nascimento de aquino

Conteúdo Programático: Curso de Introdução ao Cargo de Telefonista e Recepcionista

- Conceito e definição de comunicação
- Comunicação verbal e não verbal
- Comunicação assertiva e barreiras
- Técnicas de Feedback
- Atendimento com qualidade
- Regras no atendimento telefônico
- Postura no atendimento
- Termos inadequados e cuidados com a voz
- Competências do profissional de atendimento
- Padronização do atendimento



Lara nascimento de aquino foi aprovado com 100% de aproveitamento.

Este certificado tem validade para fins curriculares e em provas de títulos como um certificado de atualização, aperfeiçoamento ou extensão profissional. Não é um certificado de graduação e nem um certificado de habilitação técnico. Data de expedição: 30/11/2018, registro nº 796098, da folha 1 do livro 1.