



DIA 18/3/2017 - SÁBADO

Sala Cabo Branco II

09:00 - 10:30 CURSO - EXCELÊNCIA EM ATENDIMENTO

09:00 - 10:30 Excelência em atendimento para equipe de apoio em oftalmologia
Roberta Fernandes (RJ)

- Qualidade no atendimento
- Comunicação eficaz
- Atendimento ao telefone
- Apresentação pessoal
- Convívio e condutas no ambiente de trabalho
- Como lidar com os clientes
- Fidelização de clientes

11:00 - 12:30 CURSO - EXCELÊNCIA EM ATENDIMENTO

11:00 - 12:30 Excelência em atendimento para equipe de apoio em oftalmologia
Roberta Fernandes (RJ)

- Qualidade no atendimento
- Comunicação eficaz
- Atendimento ao telefone
- Apresentação pessoal
- Convívio e condutas no ambiente de trabalho
- Como lidar com os clientes
- Fidelização de clientes