

2020



CATÁLOGO DE FORMAÇÃO

ESPECIALISTAS EM CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT

WWW.INPAR.PT



2020

WORKSHOPS DE INSCRIÇÕES ABERTAS

ESPECIALISTAS EM CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT

WWW.INPAR.PT



WORKSHOP INPAR



**COMO CONVERTER CLIENTES EM FÃS
AS MELHORES PRÁTICAS INTERNACIONAIS
NA FIDELIZAÇÃO DE CLIENTES**

Lisboa, 30 de Janeiro de 2020



WORKSHOP INPAR



BOTS

**COMO OS DESENHAR E CONFIGURAR
=AS MELHORES PRÁTICAS=**

Lisboa, 13 de Fevereiro de 2020



WORKSHOP INPAR



**KNOWLEDGE MANAGEMENT
COMO DESENHAR UM
PORTAL DE CONHECIMENTO**

Lisboa, 27 de Fevereiro de 2020



WORKSHOP INPAR



**= REDES SOCIAIS =
PROCESSOS DISCIPLINARES
NA ERA DIGITAL**

Lisboa, 12 de Março de 2020



WORKSHOP INPAR



CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT
CUSTOMER JOURNEY MAPPING
> CUSTOMER DELIGHT <

Lisboa, 23 de Abril de 2020

WORKSHOP INPAR



SOCIAL CRM
COMO GERIR CLIENTES NAS
REDES SOCIAIS

Lisboa, 14 de Maio de 2020

WORKSHOP INPAR



CRIATIVIDADE
AO SERVIÇO DO CLIENTE

Lisboa, 22 de Outubro de 2020

WORKSHOP INPAR



GESTÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇO
A DIFERENÇA ENTRE MEDIR E GERIR A
QUALIDADE DE SERVIÇO A CLIENTES

Lisboa, 11 e 12 de Novembro de 2020

2020

CONVERSAS INPAR

- > 26 DE MARÇO
- > 28 DE MAIO
- > 24 DE SETEMBRO
- > 26 DE NOVEMBRO

Com a duração de uma manhã, as Conversas InPar visam proporcionar aos profissionais de Customer Experience Management um espaço de debate e discussão para aprofundarem os seus conhecimentos e, principalmente, retirarem dúvidas específicas que tenham sobre a sua Gestão Operacional.

Os encontros são dinamizados através de breves apresentações de reconhecidos especialistas nas matérias em questão, complementados por Debates, Mesas Redondas, Exercícios ou Dinâmica de Grupo, consoante o tópico em causa.

ESPECIALISTAS EM CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT

WWW.INPAR.PT



2020

FORMAÇÃO DESENHADA À MEDIDA

COORDENADORES E SUPERVISORES

ESPECIALISTAS EM CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT

WWW.INPAR.PT



TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO

.I

Supervisores e Coordenadores de Operação

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

para profissionais com mais de 2 anos de experiência na função

GESTÃO FINANCEIRA DE OPERAÇÕES

.\$

Supervisores e Coordenadores de Operação

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

para profissionais com mais de 2 anos de experiência na função

FORECASTING E WORKFORCE MANAGEMENT

.W

Supervisores e Coordenadores de Operação

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

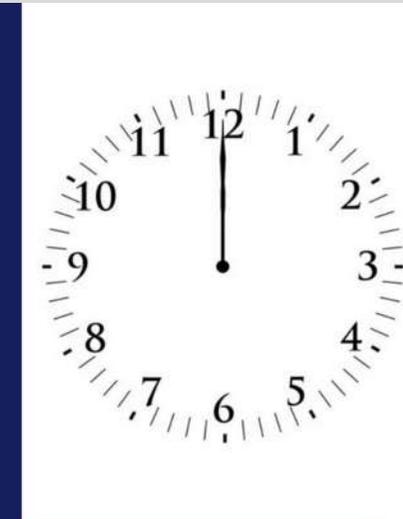
para profissionais com mais de 2 anos de experiência na função

ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DE TEMPO

.T

Supervisores e Coordenadores de Operação

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

para profissionais com mais de 2 anos de experiência na função

LIDERANÇA E GESTÃO DE EQUIPAS

.L

Supervisores
e Coordenadores
de Operação

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

*para profissionais com mais de 2 anos
de experiência na função*

**OS PROJETOS
FORMATIVOS INPAR
SÃO PRECEDIDOS PELA
REALIZAÇÃO DE UM
DIAGNÓSTICO**

COACHING DE MANAGERS E SUPERVISORES

.G

Supervisores
e Coordenadores
de Operação

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

*para profissionais com mais de 2 anos
de experiência na função*

**PORQUE CADA CLIENTE
CORRESPONDE A UMA
REALIDADE DIFERENTE
COM NECESSIDADES
ESPECÍFICAS**

**UTILIZAMOS
METODOLOGIAS
PEDAGÓGICAS
ATIVAS QUE
POTENCIEM O
GRAU DE
ENVOLVIMENTO
DOS FORMANDOS
E O SEU RITMO DE
APRENDIZAGEM**

**TESTES DE AUTO
DIAGNÓSTICO**

**BRAINSTORM
REFLEXÕES**

**SIMULAÇÕES
ROLE PLAYS**

**TRABALHOS DE
GRUPO**

ESPECIALISTAS EM CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT

WWW.INPAR.PT



2020

FORMAÇÃO DESENHADA À MEDIDA

ASSISTENTES DE CLIENTE

ESPECIALISTAS EM CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT

WWW.INPAR.PT



TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO "OMNISCANAL"

01.

ESPECIAL

Assistentes de Contact Center

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

para profissionais com mais de 2 anos de experiência na função

TÉCNICAS DE ESCRITA TRADICIONAL CARTAS E E-MAILS

02.

ESPECIAL

Assistentes de Contact Center

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

para profissionais com mais de 2 anos de experiência na função

TÉCNICAS DE ESCRITA EM TEMPO REAL CHAT E I.MESSAGING

03.

ESPECIAL

Assistentes de Contact Center

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

para profissionais com mais de 2 anos de experiência na função

TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO REDES SOCIAIS

04.

ESPECIAL

Assistentes de Contact Center

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

para profissionais com mais de 2 anos de experiência na função

TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO PRESENCIAL

05.

ESPECIAL

Assistentes
de Loja
ou Balcão

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

*para profissionais com mais de 2 anos
de experiência na função*

TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO PRESENCIAL

06.

ESPECIAL

Técnicos
Instaladores
Reparadores

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

*para profissionais com mais de 2 anos
de experiência na função*

TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO PRESENCIAL

07.

ESPECIAL

Técnicos
Rececionistas
e Auxiliares

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

*para profissionais com mais de 2 anos
de experiência na função*

GESTÃO INTEGRADA DE CLIENTES

08.

ESPECIAL

Key
Account
Managers

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

*para profissionais com mais de 2 anos
de experiência na função*

VENDER +++ DINAMIZAÇÃO COMERCIAL

.V

Assistentes
de Serviço
a Clientes

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

*para profissionais com mais de 2 anos
de experiência na função*

COBRAR +++ PREVENÇÃO E RECUPERAÇÃO

.C

Assistentes
de Serviço
a Clientes

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

*para profissionais com mais de 2 anos
de experiência na função*

RETER +++ FIDELIZAÇÃO E RECUPERAÇÃO

.F

Assistentes
de Serviço
a Clientes

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

*para profissionais com mais de 2 anos
de experiência na função*

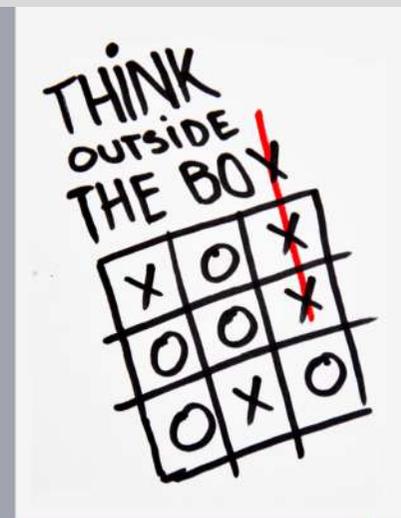
CRIATIVIDADE NA RELAÇÃO COM CLIENTES

.B

Técnicas de
Resolução de
Problemas

Assistentes
de Serviço
a Clientes

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

*para profissionais com mais de 2 anos
de experiência na função*

GESTÃO DE CONFLITOS E RECLAMAÇÕES

.R

Assistentes
de Serviço
a Clientes

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

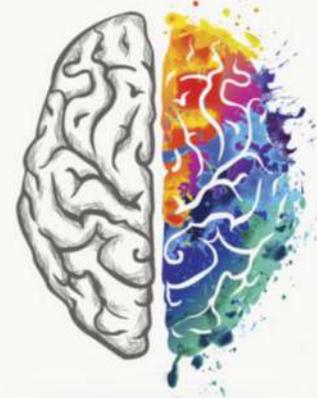
*para profissionais com mais de 2 anos
de experiência na função*

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

.E

Assistentes
de Serviço
a Clientes

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

*para profissionais com mais de 2 anos
de experiência na função*

PNL COMUNICAÇÃO COM CLIENTES

.P

Programação
Neuro-
Linguística

Assistentes
de Serviço
a Clientes

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

*para profissionais com mais de 2 anos
de experiência na função*

GESTÃO DE STRESS

.S

Assistentes
de Serviço
a Clientes

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

*para profissionais com mais de 2 anos
de experiência na função*

A VOZ NA COMUNICAÇÃO COM CLIENTES



Assistentes
de Serviço
a Clientes

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

*para profissionais com mais de 2 anos
de experiência na função*

TRABALHO DE EQUIPA



Assistentes
de Serviço
a Clientes

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

*para profissionais com mais de 2 anos
de experiência na função*

FORMAÇÃO E CRESCIMENTO CONTÍNUO



Assistentes
de Serviço
a Clientes

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

*para profissionais com mais de 2 anos
de experiência na função*

**FORMAR É AJUDAR OUTRO
A CRESCER**

**DESEJAMOS QUE O NOSSO
TRABALHO CONTRIBUA
PARA CONSTRUIR UM
MUNDO MELHOR**

**PORQUE, NO FUNDO, É ESSA
A NOSSA MISSÃO**

2020



SOLICITE-NOS AS BROCHURAS DOS CURSOS VIA GERAL@INPAR.PT

Av. da República, N° 6 - 7° Esq.

1050-191 Lisboa

+(351) 211 582 205

+(351) 969 123 413

geral@inpar.pt

ESPECIALISTAS EM CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT

WWW.INPAR.PT

