

2021



CATÁLOGO DE FORMAÇÃO

ESPECIALISTAS EM RELACIONAMENTO COM CLIENTES

WWW.INPAR.PT



2021

FORMAÇÃO DESENHADA À MEDIDA

ASSISTENTES DE CLIENTE

FORMATOS: "PRESENCIAL" OU "À DISTÂNCIA"

ESPECIALISTAS EM RELACIONAMENTO COM CLIENTES

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

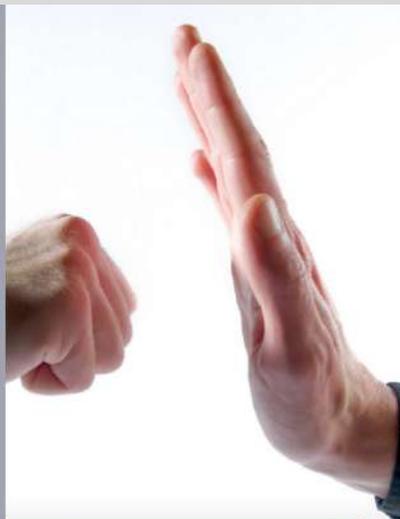
*para profissionais com mais de 2 anos
de experiência na função*

GESTÃO DE CONFLITOS E RECLAMAÇÕES

.R

Assistentes de Serviço a Clientes

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

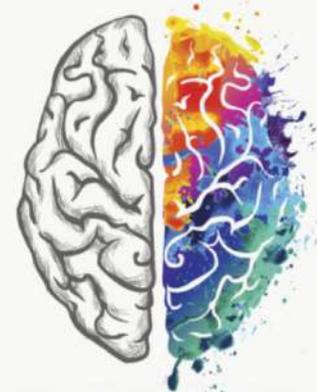
para profissionais com mais de 2 anos de experiência na função

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

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

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

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*

UP SELLING & CROSS SELLING

.U

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*

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*

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*

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 O OUTRO A
CRESCER**

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

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

2021

FORMAÇÃO DESENHADA À MEDIDA

COORDENADORES E SUPERVISORES

FORMATOS: "PRESENCIAL" OU "À DISTÂNCIA"

ESPECIALISTAS EM RELACIONAMENTO COM CLIENTES

WWW.INPAR.PT



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*

LIDERANÇA EM CONTEXTO DE TELETRABALHO

.H

Supervisores
e Coordenadores
de Operação



FORMAÇÃO CERTIFICADA

Excelência no Serviço a Clientes

QUE LÍDER SOU EU?

ASSESSMENT INDIVIDUAL

.H

Supervisores
e Coordenadores
de Operação

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

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

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*

FERRAMENTAS DE MOTIVAÇÃO

.Y

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

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

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

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

**UTILIZAMOS
METODOLOGIAS
PEDAGÓGICAS
ATIVAS QUE
POTENCIAM 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 RELACIONAMENTO COM CLIENTES

WWW.INPAR.PT



2021

FORMAÇÃO DE INSCRIÇÕES ABERTAS

FORMATOS: "PRESENCIAL" OU "À DISTÂNCIA"

CONSULTE AS DATAS EM: [HTTPS://INPAR.PT/SERVICOS/FORMACAO/WORKSHOPS/](https://inpar.pt/servicos/formacao/workshops/)

ESPECIALISTAS EM RELACIONAMENTO COM CLIENTES

WWW.INPAR.PT



FORMAÇÃO INPAR



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

CONSULTE AS DATAS EM WWW.INPAR.PT

FORMAÇÃO INPAR



SERVICE DESIGN THINKING
CUSTOMER JOURNEY MAPPING
TRANSFORMAR A EXPERIÊNCIA DE CLIENTE

CONSULTE AS DATAS EM WWW.INPAR.PT

FORMAÇÃO INPAR



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

CONSULTE AS DATAS EM WWW.INPAR.PT

FORMAÇÃO INPAR



INDICADORES & KPIs
PRODUTIVIDADE VS EFICÁCIA
GESTÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇO

CONSULTE AS DATAS EM WWW.INPAR.PT

FORMAÇÃO INPAR



MONITÓRIAS DE QUALIDADE
MINIMIZAR A SUBJETIVIDADE
QUALIDADE DE SERVIÇO AO CLIENTE

CONSULTE AS DATAS EM WWW.INPAR.PT

FORMAÇÃO INPAR



CAPTURAR O FEEDBACK DO CLIENTE
A VOZ DO CLIENTE
QUALIDADE PERCEIONADA PELO CLIENTE

CONSULTE AS DATAS EM WWW.INPAR.PT

FORMAÇÃO INPAR



BOTS
COMO OS DESENHAR E CONFIGURAR
= AS MELHORES PRÁTICAS =

CONSULTE AS DATAS EM WWW.INPAR.PT

FORMAÇÃO INPAR



KNOWLEDGE MANAGEMENT
COMO DESENHAR UM
PORTAL DE CONHECIMENTO

CONSULTE AS DATAS EM WWW.INPAR.PT

FORMAÇÃO INPAR



FERRAMENTAS DE CRIATIVIDADE
COMO TRANSFORMAR
UMA EXPERIÊNCIA DE CLIENTE

CONSULTE AS DATAS EM WWW.INPAR.PT

FORMAÇÃO INPAR



**SOCIAL CRM
COMO GERIR CLIENTES NAS
REDES SOCIAIS**

CONSULTE AS DATAS EM WWW.INPAR.PT

FORMAÇÃO INPAR



**REDES SOCIAIS
PROCESSOS DISCIPLINARES
NA ERA DIGITAL**

CONSULTE AS DATAS EM WWW.INPAR.PT

FORMAÇÃO INPAR



**STORYTELLING
A ARTE DE UTILIZAR "HISTÓRIAS"
PARA EMPATIZAR COM CLIENTES**

CONSULTE AS DATAS EM WWW.INPAR.PT

FORMAÇÃO INPAR



**GESTÃO DE PROJETO
DO PRESENCIAL PARA O REMOTO
= EM CONTEXTOS DE TELETRABALHO =**

CONSULTE AS DATAS EM WWW.INPAR.PT

FORMAÇÃO INPAR



**FORMAÇÃO À DISTÂNCIA
DO PRESENCIAL PARA O ONLINE
= EM CONTEXTOS DE TELETRABALHO =**

CONSULTE AS DATAS EM WWW.INPAR.PT

**NOS PROGRAMAS DE
INSCRIÇÕES ABERTAS IRÁ
BENEFICIAR DAS
OPORTUNIDADES DE
NETWORKING E DA
EXPERIÊNCIA DOS OUTROS
COLEGAS PARTICIPANTES**

2021

CONVERSAS INPAR

- > 25 DE MARÇO
- > 27 DE MAIO
- > 30 DE SETEMBRO
- > 25 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 RELACIONAMENTO COM CLIENTES

WWW.INPAR.PT



2021



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 RELACIONAMENTO COM CLIENTES

WWW.INPAR.PT

