

2022



CATÁLOGO DE FORMAÇÃO

ESPECIALISTAS EM RELACIONAMENTO COM CLIENTES

WWW.INPAR.PT



2022

FORMAÇÃO DESENHADA À MEDIDA

ASSISTENTES DE CLIENTE

FORMATOS: "PRESENCIAL" OU "À DISTÂNCIA"

ESPECIALISTAS EM RELACIONAMENTO COM CLIENTES

WWW.INPAR.PT



TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO TELEFÔNICA INBOUND/OUTBOUND

01.

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 PROFISSIONAL E-MAILS/CARTAS

02.

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/WHATSAPP/SMS

03.

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 PÚBLICO/PRIVADO

04.

Assistentes
de Contact
Center

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

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

SERVIÇO DE EXCELÊNCIA AO CLIENTE

05.

Assistentes
de Loja
ou Balcão

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

para profissionais com mais de 2 anos de experiência na função

SERVIÇO DE EXCELÊNCIA AO CLIENTE

06.

Técnicos
Instaladores
Reparadores

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

para profissionais com mais de 2 anos de experiência na função

SERVIÇO DE EXCELÊNCIA AO CLIENTE

07.

Técnicos
Rececionistas
Auxiliares
de Saúde



FORMAÇÃO AVANÇADA

para profissionais com mais de 2 anos de experiência na função

GESTÃO INTEGRADA DE CLIENTES

08.

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

09.

Assistentes de Serviço a Clientes

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

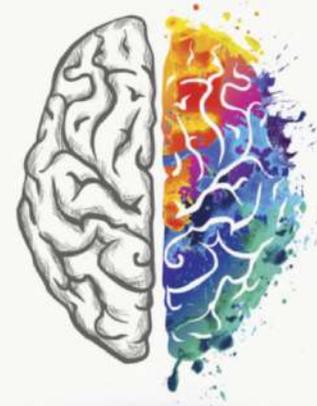
para profissionais com mais de 2 anos de experiência na função

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

10.

Assistentes de Serviço a Clientes

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

para profissionais com mais de 2 anos de experiência na função

DESENVOLVER EMPATIA COM CLIENTES

11.

Assistentes de Serviço a Clientes

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

para profissionais com mais de 2 anos de experiência na função

ORGANIZAR E ESTRUTURAR O DISCURSO

12.

Eficácia 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

VENDER MAIS DINAMIZAÇÃO COMERCIAL

13.

Assistentes
de Serviço
a Clientes

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

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

VENDER MAIS UP SELLING & CROSS SELLING

14.

Assistentes
de Serviço
a Clientes

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

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

COBRAR MAIS PREVENÇÃO E RECUPERAÇÃO

15.

Assistentes
de Serviço
a Clientes

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

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

RETER MAIS FIDELIZAÇÃO E RECUPERAÇÃO

16.

Assistentes
de Serviço
a Clientes

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

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

EQUIPAS DE ALTA PERFORMANCE

17. Programa Integrado de Desenvolvimento

Assistentes de Serviço a Clientes

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

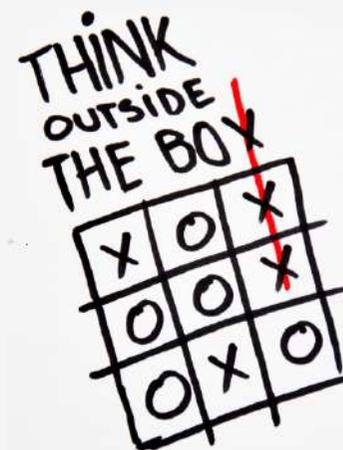
para profissionais com mais de 2 anos de experiência na função

TÉCNICAS DE RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS

18.

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

99. Simulação
Observação
Feedback
Compromisso

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

2022

FORMAÇÃO DESENHADA À MEDIDA

COORDENADORES E SUPERVISORES

FORMATOS: "PRESENCIAL" OU "À DISTÂNCIA"

ESPECIALISTAS EM RELACIONAMENTO COM CLIENTES

WWW.INPAR.PT



LIDERANÇA E MOTIVAÇÃO DE EQUIPAS

A.

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

B.

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

C.

Supervisores
e Coordenadores
de Operação

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO CERTIFICADA

Excelência no Serviço a Clientes

QUE LÍDER SOU EU?

ASSESSMENT INDIVIDUAL

D.

Supervisores
e Coordenadores
de Operação

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

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

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

E.

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

F.

Supervisores e Coordenadores de Operação

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

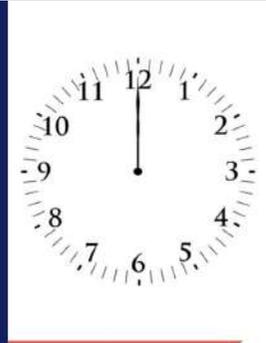
para profissionais com mais de 2 anos de experiência na função

ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DE TEMPO

G.

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

H.

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

I.

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



2022

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

= CONSULTAR AS DATAS EM WWW.INPAR.PT =

FORMAÇÃO INPAR



SERVICE DESIGN THINKING
CUSTOMER JOURNEY MAPPING
TRANSFORMAR A EXPERIÊNCIA DE CLIENTE

= CONSULTAR 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

= CONSULTAR AS DATAS EM WWW.INPAR.PT =

FORMAÇÃO INPAR



INDICADORES & KPIs
PRODUTIVIDADE VS EFICÁCIA
GESTÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇO

= CONSULTAR AS DATAS EM WWW.INPAR.PT =

FORMAÇÃO INPAR



MONITORIAS DE QUALIDADE
MINIMIZAR A SUBJETIVIDADE
QUALIDADE DE SERVIÇO AO CLIENTE

= CONSULTAR AS DATAS EM WWW.INPAR.PT =

FORMAÇÃO INPAR



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

= CONSULTAR AS DATAS EM WWW.INPAR.PT =

FORMAÇÃO INPAR



BOTS
COMO OS DESENHAR E CONFIGURAR
= AS MELHORES PRÁTICAS =

= CONSULTAR AS DATAS EM WWW.INPAR.PT =

FORMAÇÃO INPAR



KNOWLEDGE MANAGEMENT
COMO DESENHAR UM
PORTAL DE CONHECIMENTO

= CONSULTAR AS DATAS EM WWW.INPAR.PT =

FORMAÇÃO INPAR



FERRAMENTAS DE CRIATIVIDADE
COMO TRANSFORMAR
UMA EXPERIÊNCIA DE CLIENTE

= CONSULTAR AS DATAS EM WWW.INPAR.PT =

FORMAÇÃO INPAR



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

= CONSULTAR AS DATAS EM WWW.INPAR.PT =

FORMAÇÃO INPAR



**REDES SOCIAIS
PROCESSOS DISCIPLINARES
NA ERA DIGITAL**

= CONSULTAR AS DATAS EM WWW.INPAR.PT =

FORMAÇÃO INPAR



**STORYTELLING
A ARTE DE UTILIZAR "HISTÓRIAS"
PARA CRIAR EMPATIA COM OS CLIENTES**

= CONSULTAR AS DATAS EM WWW.INPAR.PT =

FORMAÇÃO INPAR



**DOCUMENTAÇÃO ESCRITA
COMO ELABORAR
RELATÓRIOS ASSERTIVOS E EFICAZES**

= CONSULTAR AS DATAS EM WWW.INPAR.PT =

FORMAÇÃO INPAR



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

= CONSULTAR AS DATAS EM WWW.INPAR.PT =

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

2022

CONVERSAS INPAR

- > 24 DE MARÇO
- > 26 DE MAIO
- > 29 DE SETEMBRO
- > 24 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



2022



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

