



CATÁLOGO DE FORMAÇÃO





FORMAÇÃO DESENHADA À MEDIDA

ASSISTENTES DE CLIENTE

FORMATOS: "PRESENCIAL" OU "À DISTÂNCIA"



TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO TELEFÓNICA INBOUND/OUTBOUND

01.

Assistentes de Contact Center



para profissionais com mais de 2 anos de experiência na função

TÉCNICAS DE ESCRITA PROFISSIONAL E-MAILS/CARTAS

02

Assistentes de Contact Center



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



para profissionais com mais de 2 anos de experiência na função

TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO REDES SOCIAS PÚBLICO/PRIVADO

04

Assistentes de Contact Center



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 Cliente



para profissionais com mais de 2 anos de experiência na função

SERVIÇO DE EXCELÊNCIA AO CLIENTE

07.

Técnicos Rececionistas Auxiliares de Saúde



para profissionais com mais de 2 anos de experiência na função

GESTÃO INTEGRADA DE CLIENTES

08.

Key Account Managers

Excelência no Serviço a Clientes



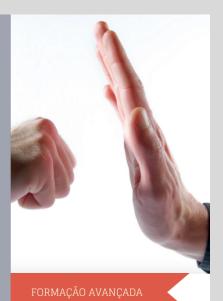
FORMAÇÃO AVANÇADA

GESTÃO DE CONFLITOS E RECLAMAÇÕES

09.

Assistentes de Serviço a Clientes

Excelência no Servico a Clientes



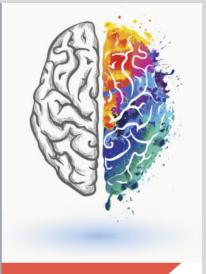
para profissionais com mais de 2 anos de experiência na função

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

TÉCNICAS DE AUTO MOTIVAÇÃO

12.

Assistentes de Serviço a Clientes

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

VENDER MAIS DINAMIZAÇÃO COMERCIAL

13.

Assistentes de Serviço a Clientes



para profissionais com mais de 2 anos de experiência na função

VENDER MAIS UP SELLING & CROSS SELLING

14.

Assistentes de Serviço a Clientes



para profissionais com mais de 2 anos de experiência na função

COBRAR MAIS PREVENÇÃO E **RECUPERAÇÃO**

15.

Assistentes de Serviço a Clientes



para profissionais com mais de 2 anos de experiência na função

RETER MAIS FIDELIZAÇÃO E **RECUPERAÇÃO**

16.

Assistentes de Serviço a Clientes

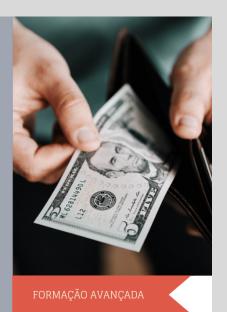


COMO VENDER

quando o PREÇO é um obstáculo!?

17.

Assistentes Comerciais

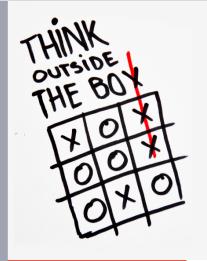


para profissionais com mais de 2 anos de experiência na função

TÉCNICAS DE RESOLUÇÃO **DE PROBLEMAS**

18.

Assistentes de Serviço a Clientes



para profissionais com mais de 2 anos de experiência na função

FORMAÇÃO E **CRESCIMENTO CONTÍNUO**

Simulação Observação 99. Feedback Compromisso

Assistentes de Serviço a Clientes



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**



FORMAÇÃO DESENHADA À MEDIDA

COORDENADORES E SUPERVISORES

FORMATOS: "PRESENCIAL" OU "À DISTÂNCIA"



LIDERANÇA E MOTIVAÇÃO DE EQUIPAS



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



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



Supervisores e Coordenadores de Operação

Excelência no Serviço a Clientes



Excelência no Serviço a Clientes

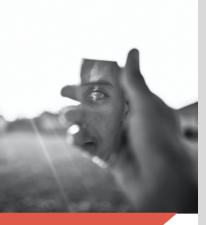
QUE LÍDER SOU EU ?

ASSESSMENT INDIVIDUAL



Supervisores e Coordenadores de Operação

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA











Supervisores e Coordenadores de Operação

Excelência no Serviço a Clientes



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**





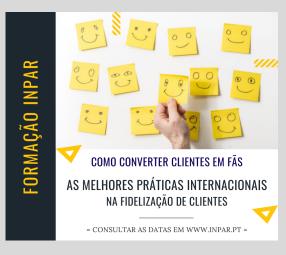


FORMAÇÃO DE INSCRIÇÕES ABERTAS

FORMATOS: "PRESENCIAL" OU "À DISTÂNCIA"

CONSULTE AS DATAS EM: HTTPS://INPAR.PT/SERVICOS/FORMACAO/WORKSHOPS/









FORMAÇÃO INPAR

FORMAÇÃO INPAR











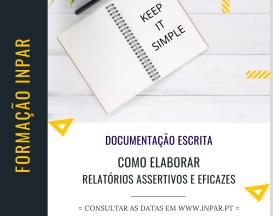
FORMAÇÃO INPAR













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



CONVERSAS INPAR

- > MARÇO 2023
- > MAIO 2023
- > SETEMBRO 2023
- > NOVEMBRO 2023

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.







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

