

2026



CATÁLOGO DE FORMAÇÃO

ESPECIALISTAS EM RELACIONAMENTO COM CLIENTES

WWW.INPAR.PT



2026

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

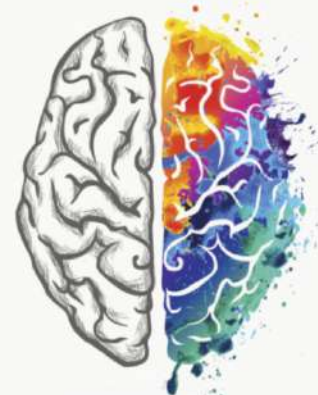
*para profissionais com mais de 2 anos
de experiência na função*

UTILIZAR 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*

GESTÃO DE STRESS E ANSIEDADE

12.

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

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 + 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*

NEGOCIAR EM CONTEXTO ORGANIZACIONAL

15.

Assistentes
de Serviço
a Clientes

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

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

VENDER + QUANDO O PREÇO É UM OBSTÁCULO

16.

Assistentes
Comerciais

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

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

TÉCNICAS DE AUTO MOTIVAÇÃO

17.

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 APRESENTAÇÃO PÚBLICO ou INTERNO

18.

Managers
Supervisores
Coordenadores

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**

2026

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 DOS 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 CONTEXTOS 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*

PROGRAMAS DE RETENÇÃO FIDELIZAÇÃO

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

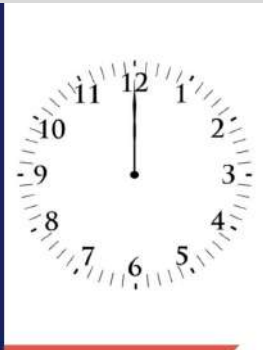
para profissionais com mais de 2 anos
de experiência na função

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

COMO DAR FEEDBACK

H.

Supervisores
e Coordenadores
de Operação

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

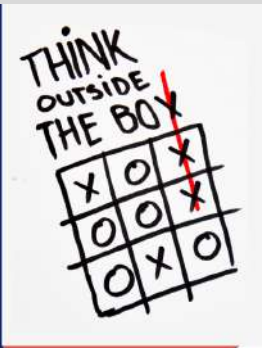
para profissionais com mais de 2 anos
de experiência na função

TÉCNICAS DE CRIATIVIDADE REPENSAR A RELAÇÃO COM O CLIENTE

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



2026

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 PERCECIONADA PELO CLIENTE**

= CONSULTAR AS DATAS EM WWW.INPAR.PT =

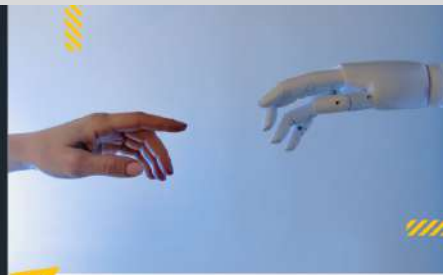
FORMAÇÃO INPAR



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

= CONSULTAR AS DATAS EM WWW.INPAR.PT =

FORMAÇÃO INPAR



**INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL
COMO DESENHAR E IMPLEMENTAR
= AS MELHORES PRÁTICAS =**

= CONSULTAR AS DATAS EM WWW.INPAR.PT =

FORMAÇÃO INPAR



**CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT
COMO GERIR A EXPERIÊNCIA DO CLIENTE
= AS MELHORES PRÁTICAS =**

= 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 TELETREBALHO =

= 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**

2026

CONVERSAS INPAR

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



2026



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

