

2027



CATÁLOGO DE FORMAÇÃO

**EXCELÊNCIA NO RELACIONAMENTO COM CLIENTES
NA ERA DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL**

ESPECIALISTAS EM CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT

WWW.INPAR.PT



2027

FORMAÇÃO DESENHADA À MEDIDA

ASSISTENTES DE CLIENTE

FORMATOS: "PRESENCIAL" OU "À DISTÂNCIA"

ESPECIALISTAS EM CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT

WWW.INPAR.PT



INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL P/ ASSISTENTES POWERED BY IA

01

NEW!

Assistentes de Contact Center

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

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

EXCELÊNCIA ATENDIMENTO OMNISCANAL UMA SÓ EXPERIÊNCIA

02

Assistentes de Contact Center

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

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

PERSONA LIZAÇÃO NO ATENDIMENTO CADA CLIENTE É UM

03

NEW!

Assistentes de Contact Center

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

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

COMUNICAÇÃO ESCRITA USANDO IA POWERED BY AI

04

NEW!

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 TELEFÔNICA INBOUND/OUTBOUND

05

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

06

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

07

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

08

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
RELAÇÃO PRESENCIAL

09

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
RELAÇÃO PRESENCIAL

10

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
RELAÇÃO PRESENCIAL

11

Rececionistas
e Profissionais
de Saúde

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

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

GESTÃO
INTEGRADA DE
CLIENTES
RELAÇÃO END TO END

12

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 DA DOR À SOLUÇÃO

13

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 SABER GERIR EMOÇÕES

14

Assistentes
de Serviço
a Clientes

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

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

COMO CRIAR EMPATIA COM CLIENTES CONSTRUIR LAÇOS

15

Assistentes
de Serviço
a Clientes

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

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

SOLUÇÃO CRIATIVA DE PROBLEMAS OUT OF THE BOX

16

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

VENDER É SERVIR

17

Assistentes
de Clientes
e Comerciais

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

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

VENDER + UP SELLING & CROSS SELLING

VENDER MAIS VALOR

18

Assistentes
de Clientes
e Comerciais

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

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

NEGOCIAÇÃO EM CONTEXTO EMPRESARIAL

SOLUÇÕES WIN-WIN

19

Assistentes
de Clientes
e Comerciais

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

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

VENDER SENDO O PREÇO O OBSTÁCULO

FOCO NO VALOR

20

Assistentes
de Clientes
e Comerciais

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

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

TÉCNICAS DE AUTO MOTIVAÇÃO

ATITUDE E PROPÓSITO

21

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 GERIR A PRESSÃO

22

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**

2027

FORMAÇÃO DESENHADA À MEDIDA

MANAGERS, COORDENADORES E SUPERVISORES

FORMATOS: "PRESENCIAL" OU "À DISTÂNCIA"

ESPECIALISTAS EM CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT

WWW.INPAR.PT



LIDERAR NA ERA DA IA

POWERED BY IA

A

NEW!

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 MOTIVAÇÃO DE EQUIPAS

MOBILIZAR PESSOAS

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 TELETRABALHO

EQUIPAS HÍBRIDAS

C

Supervisores e Coordenadores de Operação

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO CERTIFICADA

Excelência no Serviço a Clientes

LIDERAR EQUIPAS MULTI GERACIONAIS

TODOS CONTAM!

D

NEW!

Supervisores e Coordenadores de Operação

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

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

CUSTOMER JOURNEY MAPPING

SERVICE (RE)DESIGN

E

Quadros e Coordenadores de Operação

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

para profissionais com mais de 2 anos de experiência na função

CHATBOTS, VOICE BOTS E AI AGENTES

POWERED BY AI

F



Quadros e Coordenadores de Operação

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

para profissionais com mais de 2 anos de experiência na função

GAMIFICATION NA GESTÃO DE EQUIPAS

JOGOS QUE MOTIVAM

G



Quadros e Coordenadores de Operação

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

para profissionais com mais de 2 anos de experiência na função

GESTÃO DA MUDANÇA NA ERA DA IA

ADOTAR E EVOLUIR

H



Quadros e Coordenadores de Operação

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

para profissionais com mais de 2 anos de experiência na função

CONVERTER CLIENTES EM FÃS

FIDELIDADE EMOTIVA

I

Quadros 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 E FIDELIZAÇÃO

FIDELIDADE RACIONAL

J

Quadros e Coordenadores de Operação

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

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

GESTÃO DA QUALIDADE COM IA

POWERED BY IA

K

NEW!

Quadros e Coordenadores de Operação

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

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

CAPTURAR E USAR A VOZ DO CLIENTE

ESCUTAR P/ MELHORAR

L

Quadros e Coordenadores de Operação

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

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

CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT

GERIR COM MÉTODO

M

Quadros
e Coordenadores
de Operação

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

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

COMO MEDIR O ROI: RETORNO FINANCEIRO

DA RELAÇÃO CLIENTE

N



Quadros
e Coordenadores
de Operação

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

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

GERIR RECLAMAÇÕES P/ MELHORAR

ESCUTAR P/ EVOLUIR

O



Quadros
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

PLANEAR P/ ANTECIPAR

P

Quadros
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 FOCO NA MELHORIA

Q

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 APRESENTAÇÃO INTERNAS / EXTERNAS

R

Quadros
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 SÓ TEMOS 24 HORAS

S

Quadros
e Coordenadores
de Operação

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

para profissionais com mais de 2 anos
de experiência na função

QUE LÍDER SOU EU? ANÁLISE INDIVIDUAL

T

Quadros
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 / SUPERVISORES AJUDAR A CRESCER

U

Quadros
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 CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT

WWW.INPAR.PT



2027



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

