

## **TEMA PARA PALESTRA E CONVENÇÃO**

### **Fator Humano como Diferencial do Atendimento**

#### **Conteúdo Programático:**

- O processo de comunicação e o Relacionamento Interpessoal
- Conceitos do Telemarketing Ativo e Receptivo
- A Qualidade do Atendimento Pessoal
- O Trabalho em equipe e o Comprometimento.

**Carga-horária sugerida: 4 horas**