JESUÍTAS BRASIL

UNISINOS

UNIVERSIDADE DO VALE DO RIO DOS SINOS

Reconhecida pela Portaria Ministerial n.º 453, de 21/11/1983, D.O.U. de 22/11/1983, Portaria Ministerial nº 1083, de 20/11/2009, D.O.U. de 23/11/2009
e recredenciada pela Portaria Ministerial nº 1426 de 07/10/2011, D.O.U. de 10/10/2011
São Leopoldo - Rio Grande do Sul - Brasil

CERTIFICADO

Concedemos a CARLOS EDUARDO PEDROTTI este certificado de Frequência no Curso

O Jeito Disney de Encantar Clientes

Nível: Extensão Universitária

Âmbito: Local

Promoção: Universidade do Vale do Rio dos Sinos - Unisinos
Unidade Acadêmica de Pesquisa e Pós-Graduação
Coordenação de Cursos de Extensão

Realização: 03 a 05 de fevereiro de 2020 Duração: 12 horas

São Leopoldo, 17 de fevereiro de 2020.

Dorotea Frank Kersch
Diretora da Unidade Acadêmica de Pesquisa e Pós-Graduação

PROGRAMA

- Uma história de excelência.
- Visões de *Walt Disney* para criar um mundo de excelência.
- Excelência em serviços e relacionamento com o cliente.
- O conceito de atendimento de excelência.
- Engajamento do cliente interno na busca do encantamento do cliente externo.
- Criando empatia e entendendo as necessidades dos clientes.
- Excelência em liderança e gestão de pessoas.
- *Feedback*.
- Relacionamento: empatia e confiança.
- 4 Chaves individuais da excelência.
- Projeto pessoal de excelência.

Coordenador e ministrante: *Alexandre Silva Martins*.

Frequência mínima exigida: 75%.

UNIVERSIDADE DO VALE DO RIO DOS SINOS - UNISINOS
UNIDADE DE APOIO DE OPERAÇÕES E SERVIÇOS

Registro n.º 5, folha 13 do livro EX043.

São Leopoldo, 17 de fevereiro de 2020.

Gerência de Serviços Acadêmicos

A autenticidade desse certificado pode ser conferida através do endereço eletrônico abaixo ou ainda através do código de barras acima:
http://www.unisinos.br/certificados/D5EB52A4B31CB2D28071227AA260F9E562AA999A