

Módulo	Apostila	Título/Tema	Setor	Data Avaliação
Módulo 1	1	Guia de Experiencia ao cliente	Atendimento	21/ago
		Tire todas as suas duvidas sobre Customer Experience		
		Customer Success: Você tem certeza que sabe o que é isso?		
		Customer Happiness: Aprenda a Criar emoções positivas em seu publico		
		Como o Customer Onboarding pode ajudar na satisfação do cliente, afinal?		
		Ser Customer Centric: é colocar o Cliente em primeiro lugar		
		Entenda o que é Economia da Experiencia e como aplica-lá no atendimeto ao Cliente		
2	Guardiões no Atendimento ao Cliente	Atendimento		
3	Como Tranformar o feedbacks dos Clientes em Vendas	Gestão/ Atendimento		
6	Guia completo para o seu Sucesso em Vendas	Gestão/ Atendimento		
9	Glossário	Gestão/ Atendimento		
10	30 Frases de atendimento para encantar o Cliente	Atendimento		
Módulo 2	12	5 Historia de sucesso para você mudar sua estratégia de vendas Agora!	Gestão/ Atendimento	31/ago
	13	Os 8 principais motivos para um mau atendimento ao cliente e como evitá-lo	Gestão/ Atendimento	
		Saiba de uma vez por todas como lidar com as reclamações de clientes		
		Reclamações de clientes: Como responder comentários negativos		
		Guia completo para lidar com o cliente insatisfeito de forma positiva		
		Descubra como recuperar o cliente detrator e evitar prejuízos		
	15	Conheça 4 barreiras de comunicação e saiba como superá-las	Gestão/ Atendimento / Mkt / Programação	
		Comunicação assertiva: como se posicionar sem gerar conflitos		
		Saiba como colocar a escuta ativa em prática no contato com clientes		
		Atendimento Proativo e Reativo: entenda as diferenças!		
		Ética no atendimento ao cliente: condutas recomendadas!		
	16	Conexão emocional: seu vínculo mais poderoso com o cliente	Gestão/ Atendimento / Mkt / Programação	
		Se você não sabe o que é empatia, não deveria estar atendendo		
		Relacionamento interpessoal: sucesso só é bom quando compartilhado		
	17	Atendimento telefônico: como fazer de maneira eficiente?	Gestão/ Atendimento	
Guia de como atender bem um cliente por telefone: 6 dicas imperdíveis!				
Atendimento via chat: um guia para aproveitar o recurso ao máximo				
Atendimento via e-mail: veja as melhores práticas sobre o assunto				
os 6 mandamentos da abordagem de venda pelo whatsapp				
Módulo 3	19	Produtividade: aprenda a arte de fazer mais com menos	Gestão/ Atendimento / Mkt / Programação	11/set
	20	Foco no cliente: Construa essa cultura na sua empresa	Gestão/ Atendimento / Mkt / Programação	
	21	Guia: aprenda a melhorar o atendimento ao cliente	Atendimento	
		9 passos infalíveis para prestar um bom atendimento ao cliente		
		16 dicas infalíveis para atender bem seu cliente		
	22	10 frases sobre satisfação do cliente e o que elas nos ensinam	Atendimento	
		7 coisas que os clientes mais valorizam em uma empresa		
		Para fixar na parede: 7 regras de atendimento ao cliente indiscutíveis		
	23	6 erros em vendas que você comete sem saber e precisa evitar	Atendimento	
		Mitos, verdades e 4 dicas para um bom atendimento ao cliente		
		Saiba como se tornar um atendimento no atendimento virtual		
	24	A evolução dos conceitos de relacionamento com o cliente	Atendimento	
		Conhece a diferença entre sucesso do cliente e suporte ao cliente?		
		4 maneiras de fazer um bom agradecimento ao cliente		
checklist de atendimento: descubra como montar o seu agora mesmo				
Módulo 4	25	Mais de 15 dados sobre atendimento ao cliente que você não pode ignorar!	Atendimento	21/set
		Quer bater a meta de vendas? Conheça esses tipos de negociação!		
		Aprenda o que são gatilhos mentais e como usar no atendimento		
		o que significa rapport + 6 dicas para aplicar no suporte		
	26	Cliente oculto - o que a técnica pode revelar sobre o seu atendimento	Gestão/Atendimento	
		8 exemplos de indicadores de desempenho para turbinar seu atendimento		
		Como criar uma estratégia Costumer Centric para seu negócio		
		Por que adotar o atendimento inteligente na sua empresa?		
	27	Saiba como montar um script de atendimento de sucesso em 5 passos	Atendimento	
		Jornada de compra e a importância da experiência do consumidor nas estratégias de retenção		
		Saiba agora mesmo como construir o mapa da jornada do cliente		
		Marketing 4.0: novos insights para conquistar seu cliente		
	28	Processo de atendimento ao cliente: como fazer de forma eficiente?	Atendimento	
		Formas de abordar um cliente e se tornar especialistas em atendimento		
		Suporte ao cliente: o guia definitivo do atendimento		
	29	6 dicas ideais para ter o atendimento como diferencial competitivo	Atendimento	
		14 inovações no atendimento ao cliente para você sair na frente		
		Mais de 20 livros sobre atendimento ao cliente		
		8 dicas de cursos online de atendimento ao cliente para você se especializar		
	30	Kanban vs Scrum: Quais as diferenças e como usá-los para melhorar o seu atendimento	Atendimento	
O que é sprint no Scrum e como usar esse método no setor de atendimento				