

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			
		Guardiões no Atendimento ao Cliente			
		Como Transformar o feedbacks dos Clientes em Vendas			
		Guia completo para o seu Sucesso em Vendas			
Módulo 2	12	Glossário	Gestão/ Atendimento	31/ago	
		30 Frases de atendimento para encantar o Cliente			
	13	5 Historia de sucesso para você mudar sua estratégia de vendas Agora!			
		Os 8 principais motivos para um mau atendimento ao cliente e como evitá-lo			
		Saiba de uma vez por todas como lidar com as reclamações de clientes			
		Reclamações de clientes: Como responder comentários negativos			
	15	Guia completo para lidar com o cliente insatisfeito de forma positiva			
		Descubra como recuperar o cliente detratador e evitar prejuízos			
		Conheça 4 barreiras de comunicação e saiba como superá-las			
		Comunicação assertiva: como se posicionar sem gerar conflitos			
		Saiba como colocar a escuta ativa em prática no contato com clientes			
Módulo 3	16	Atendimento Proativo e Reativo: entenda as diferenças!	Gestão/ Atendimento / Mkt / Programação	11/set	
		Ética no atendimento ao cliente: condutas recomendadas!			
		Conexão emocional: seu vínculo mais poderoso com o cliente			
		Se você não sabe o que é empatia, não deveria estar atendendo			
	17	Relacionamento interpessoal: sucesso só é bom quando compartilhado			
		Atendimento telefônico: como fazer de maneira eficiente?			
		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 4	19	Produtividade: aprenda a arte de fazer mais com menos	Atendimento	21/set	
		Foco no cliente: Construa essa cultura na sua empresa			
		Guia: aprenda a melhorar o atendimento ao cliente			
		9 passos infalíveis para prestar um bom atendimento ao cliente			
	21	16 dicas infalíveis para atender bem seu cliente			
		10 frases sobre satisfação do cliente e o que elas nos ensinam			
		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			
		Mitos, verdades e 4 dicas para um bom atendimento ao cliente			
		Saiba como se tornar um atendimento no atendimento virtual			
		A evolução dos conceitos de relacionamento com o cliente			
Módulo 4	24	Conhece a diferença entre sucesso do cliente e suporte ao cliente?	Atendimento	21/set	
		4 maneiras de fazer um bom agradecimento ao cliente			
		checklist de atendimento: descubra como montar o seu agora mesmo			
		Mais de 15 dados sobre atendimento ao cliente que você não pode ignorar!			
	25	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			
		Cliente oculto - o que a técnica pode revelar sobre o seu atendimento	Gestão/Atendimento		
	26	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?			
		Saiba como montar um script de atendimento de sucesso em 5 passos			
Módulo 4	27	Jornada de compra e a importância da experiência do consumidor nas estratégias de retenção	Atendimento	21/set	
		Saiba agora mesmo como construir o mapa da jornada do cliente			
		Marketing 4.0: novos insights para conquistar seu cliente			
		Processo de atendimento ao cliente: como fazer de forma eficiente?			
	28	Formas de abordar um cliente e se tornar especialistas em atendimento	Atendimento		
		Suporte ao cliente: o guia definitivo do atendimento			
		6 dicas ideais para ter o atendimento como diferencial competitivo			
		14 inovações no atendimento ao cliente para você sair na frente			
	29	Mais de 20 livros sobre atendimento ao cliente	Atendimento		
		8 dicas de cursos online de atendimento ao cliente para você se especializar			
		Kanban vs Scrum: Quais as diferenças e como usá-los para melhorar o seu atendimento			
		O que é sprint no Scrum e como usar esse método no setor de atendimento			