

2019

CATÁLOGO DE FORMAÇÃO

ESPECIALISTAS EM CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT

WWW.INPAR.PT



2019

WORKSHOPS DE INSCRIÇÕES ABERTAS

ESPECIALISTAS EM CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT

WWW.INPAR.PT



WORKSHOP INPAR



COMO CONVERTER CLIENTES EM FÃS
AS MELHORES PRÁTICAS INTERNACIONAIS
NA GESTÃO DE CLIENTES

11ª Edição

Lisboa, 31 de Janeiro de 2019

WORKSHOP INPAR



BOTS

COMO OS DESENHAR E CONFIGURAR
=AS MELHORES PRÁTICAS=

Lisboa, 14 de Fevereiro de 2019

WORKSHOP INPAR



3ª Edição

KNOWLEDGE MANAGEMENT
COMO DESENHAR UM
PORTAL DE CONHECIMENTO

Lisboa, 7 de Março de 2019

WORKSHOP INPAR



NOVO

= REDES SOCIAIS =
COMO ORIENTAR OS COLABORADORES
NUMA CONDUTA RESPONSÁVEL

Lisboa, 4 de Abril de 2019

WORKSHOP INPAR



CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT

CUSTOMER JOURNEY MAPPING
> CUSTOMER DELIGHT <

3ª Edição

Lisboa, 9 de Maio de 2019

4ª EDIÇÃO

WORKSHOP INPAR



SOCIAL CRM

COMO GERIR CLIENTES NAS
REDES SOCIAIS

Lisboa, 6 de Junho de 2019

WORKSHOP INPAR

9ª Edição



GESTÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇO
A DIFERENÇA ENTRE MEDIR E GERIR A
QUALIDADE DE SERVIÇO A CLIENTES

Lisboa, 13 e 14 de Novembro de 2019

2019

CONVERSAS INPAR

- > 28 DE MARÇO
- > 30 DE MAIO
- > 26 DE SETEMBRO
- > 28 DE NOVEMBRO

ESPECIALISTAS EM CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT

WWW.INPAR.PT



2019

FORMAÇÃO DESENHADA À MEDIDA

COORDENADORES E SUPERVISORES

ESPECIALISTAS EM CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT

WWW.INPAR.PT



TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO

.I

Supervisores
e Coordenadores
de Operação

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

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

GESTÃO FINANCEIRA DE OPERAÇÕES

.\$

Supervisores
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

.W

Supervisores
e Coordenadores
de Operação

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

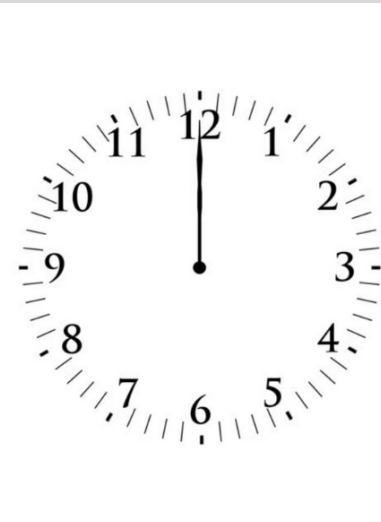
*para profissionais com mais de 2 anos
de experiência na função*

ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DE TEMPO

.T

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 GESTÃO DE EQUIPAS

.L

Supervisores
e Coordenadores
de Operação

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

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

**OS PROJETOS
FORMATIVOS INPAR
SÃO PRECEDIDOS PELA
REALIZAÇÃO DE UM
DIAGNÓSTICO**

COACHING DE MANAGERS E SUPERVISORES

.G

Supervisores
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**

**UTILIZAMOS
METODOLOGIAS
PEDAGÓGICAS
ATIVAS QUE
POTENCIEM 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



2019

FORMAÇÃO DESENHADA À MEDIDA

ASSISTENTES DE CLIENTE

ESPECIALISTAS EM CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT

WWW.INPAR.PT



TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO "OMNISCANAL"

01.

ESPECIAL

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 TRADICIONAL CARTAS E E-MAILS

02.

ESPECIAL

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 E I.MESSAGING

03.

ESPECIAL

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

04.

ESPECIAL

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 PRESENCIAL

05.

ESPECIAL

Assistentes
de Loja
ou Balcão

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

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

TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO PRESENCIAL

06.

ESPECIAL

Técnicos
Instaladores
Reparadores

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

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

TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO PRESENCIAL

07.

ESPECIAL

Técnicos
Rececionistas
e Auxiliares

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

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

GESTÃO INTEGRADA DE CLIENTES

08.

ESPECIAL

Key
Account
Managers

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

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

VENDER +++ DINAMIZAÇÃO COMERCIAL

.V

Assistentes
de Serviço
a Clientes

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

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

COBRAR +++ PREVENÇÃO E RECUPERAÇÃO

.C

Assistentes
de Serviço
a Clientes

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

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

RETER +++ FIDELIZAÇÃO E RECUPERAÇÃO

.F

Assistentes
de Serviço
a Clientes

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

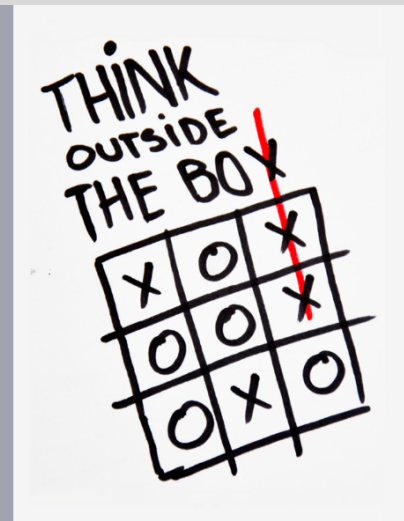
*para profissionais com mais de 2 anos
de experiência na função*

HUMOR E CRIATIVIDADE COM CLIENTES

.B

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 CONFLITOS E RECLAMAÇÕES

.R

Assistentes
de Serviço
a Clientes

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

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

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

.E

Assistentes
de Serviço
a Clientes

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

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

PNL COMUNICAÇÃO COM CLIENTES

.P

Programação
Neuro-
Linguística

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

.S

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
OUTRO A CRESCER**

**DESEJAMOS QUE O
NOSSO TRABALHO
CONTRIBUA PARA
CONSTRUIR UM MUNDO
MELHOR**

**PORQUE, NO FUNDO, É
ESSA A NOSSA MISSÃO**

**A VOZ NA
COMUNICAÇÃO
COM CLIENTES**



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**



Assistentes
de Serviço
a Clientes

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

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

2019

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

