

2020



# CATÁLOGO DE FORMAÇÃO

---

ESPECIALISTAS EM CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT

[WWW.INPAR.PT](http://WWW.INPAR.PT)

InPar 

2020

# WORKSHOPS DE INSCRIÇÕES ABERTAS

---

ESPECIALISTAS EM CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT

[WWW.INPAR.PT](http://WWW.INPAR.PT)

InPar 

## WORKSHOP INPAR



### COMO CONVERTER CLIENTES EM FÃS AS MELHORES PRÁTICAS INTERNACIONAIS NA FIDELIZAÇÃO DE CLIENTES

Lisboa, 30 de Janeiro de 2020

## WORKSHOP INPAR



### KNOWLEDGE MANAGEMENT COMO DESENHAR UM PORTAL DE CONHECIMENTO

Lisboa, 27 de Fevereiro de 2020

## WORKSHOP INPAR



### BOTS COMO OS DESENHAR E CONFIGURAR =AS MELHORES PRÁTICAS=

Lisboa, 13 de Fevereiro de 2020

## WORKSHOP INPAR



### = REDES SOCIAIS = PROCESSOS DISCIPLINARES NA ERA DIGITAL

Lisboa, 12 de Março de 2020

## WORKSHOP INPAR



CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT  
CUSTOMER JOURNEY MAPPING  
> CUSTOMER DELIGHT <

Lisboa, 23 de Abril de 2020



**CRIATIVIDADE**  
AO SERVIÇO DO CLIENTE

Lisboa, 22 de Outubro de 2020

## WORKSHOP INPAR



SOCIAL CRM  
COMO GERIR CLIENTES NAS  
REDES SOCIAIS

Lisboa, 14 de Maio de 2020

## WORKSHOP INPAR



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

Lisboa, 11 e 12 de Novembro de 2020

2020

# CONVERSAS INPAR

- > 26 DE MARÇO
- > 28 DE MAIO
- > 24 DE SETEMBRO
- > 26 DE NOVEMBRO

Com a duração de uma manhã, as Conversas InPar visam proporcionar aos profissionais de Customer Experience Management um espaço de debate e discussão para aprofundarem os seus conhecimentos e, principalmente, retirarem dúvidas específicas que tenham sobre a sua Gestão Operacional.

Os encontros são dinamizados através de breves apresentações de reconhecidos especialistas nas matérias em questão, complementados por Debates, Mesas Redondas, Exercícios ou Dinâmica de Grupo, consoante o tópico em causa.

---

**ESPECIALISTAS EM CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT**

[WWW.INPAR.PT](http://WWW.INPAR.PT)

**InPar** 

2020

# **FORMAÇÃO DESENHADA À MEDIDA COORDENADORES E SUPERVISORES**

---

**ESPECIALISTAS EM CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT**

[WWW.INPAR.PT](http://WWW.INPAR.PT)

**InPar** 

# 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*

# 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*

# GESTÃO FINANCEIRA DE OPERAÇÕES

.\$

## Supervisores e Coordenadores de Operação

Excelência no Serviço a Clientes



FORMAÇÃO AVANÇADA

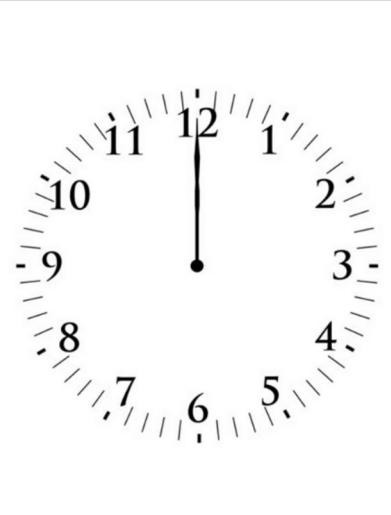
*para profissionais com mais de 2 anos  
de experiência na função*

# 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*

## 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*

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

**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**

2020

# **FORMAÇÃO DESENHADA À MEDIDA ASSISTENTES DE CLIENTE**

---

**ESPECIALISTAS EM CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT**

[WWW.INPAR.PT](http://WWW.INPAR.PT)

**InPar** 

## TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO "OMNICANAL"

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 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*

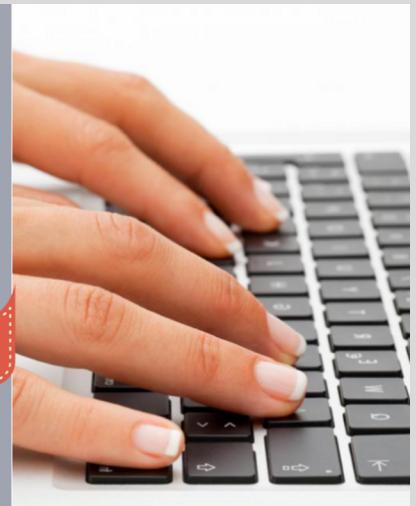
## TÉCNICAS DE ESCRITA TRADICIONAL CARTAS E E-MAILS

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 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*

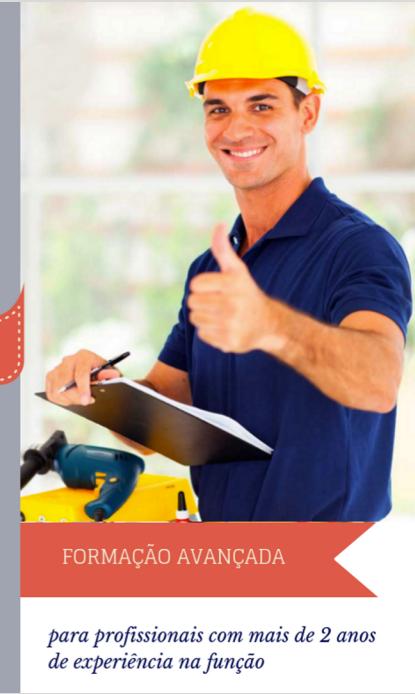
## TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO PRESENCIAL

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 Recepionistas 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*

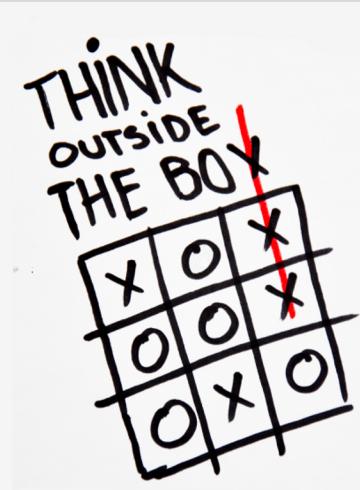
## criatividade na relação com clientes

.B

Técnicas de  
Resolução de  
Problemas

### 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*



## PNL COMUNICAÇÃO COM CLIENTES

.P

Programação  
Neuro-  
Linguística

### Assistentes de Serviço a Clientes

*Excelência no Serviço a Clientes*



## INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

.E

### Assistentes de Serviço a Clientes

*Excelência no Serviço a Clientes*



## GESTÃO DE STRESS

.S

### Assistentes de Serviço a Clientes

*Excelência no Serviço a Clientes*



## A VOZ NA COMUNICAÇÃO COM CLIENTES

.O

Assistentes  
de Serviço  
a Clientes

*Excelência no Serviço a Clientes*



FORMAÇÃO AVANÇADA

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

## TRABALHO DE EQUIPA

.Q

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

.D

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**

2020



**SOLICITE-NOS AS  
BROCHURAS DOS CURSOS  
VIA GERAL@INPAR.PT**

Av. da República, N° 6 - 7º Esq.  
1050-191 Lisboa

+(351) 211 582 205

+(351) 969 123 413

geral@inpar.pt

**ESPECIALISTAS EM CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT**

[WWW.INPAR.PT](http://WWW.INPAR.PT)

**InPar** The logo for InPar features the word 'InPar' in a bold, yellow, sans-serif font. To the right of the 'P' is a graphic element consisting of two interlocking puzzle pieces, one yellow and one white.