



## Cursos e Palestras (julho/2014)

Recepcionando com Eficácia

26/julho (8h às 17h)

**Público-alvo:** Recepcionistas e Telefonistas.

**Conteúdo programático:** O papel da recepcionista/telefonista e suas responsabilidades; Definição de perfil de competências para a função baseado no CHA (Competências – Habilidades – Atitude); Importância da comunicação; Marketing pessoal e etiqueta profissional; Atendimento ao cliente; Atitudes inadequadas; ; Razões para atender bem; etc.



### **Flávia Salgueiro**

Graduada em Psicologia pela Faculdade de Filosofia do Recife - FAFIRE , com especialização em Psicologia Organizacional, pós-graduada em Educação Inclusiva pela Faculdade Santa Fé/SAPIENS – Centro de Formação e Pesquisa, MBA em Gestão de Negócios. Atuou na área de Recursos Humanos em grandes organizações como gestora e consultora, entre elas: Grupo Bompreço, Noar Companhia Aérea, etc. Atualmente é gestora de Recrutamento e Seleção do Grupo Preserve Liserve. Foi fundadora da Associação Brasileira de Recursos Humanos – Sergipe.

Inscrição: Associados (gratuita) - Não associados (R\$ 100,00).

Solicitar reserva de vaga e enviar ficha de inscrição por e-mail, conforme disponibilidade de vagas. Ficha de inscrição: anexa

Certificado: será emitido pelo SAPIENS - Centro de Formação e Pesquisa

