



Porto Alegre, 05 de março de 2010.

SIAL Software  
Gerência de Suporte Técnico  
Rua Felipe Neri 148 / 304  
90.440-150 – Porto Alegre – RS

## Lançamento do Curso ATENDIMENTO NOTA 10

Roberto Cohen, autor do livro “**Implantação de Help Desk e Service Desk**” e famoso palestrante e bloguista da área, anuncia novo treinamento denominado “**Atendimento Nota 10**”.

Após anos de relacionamento e convívio com gestores da área, o autor identificou conteúdo programático para nivelamento das jovens equipes de suporte técnico.

### Conteúdo Programático

**TURNO 1 – PROCESSOS** – Conceitos de fluxo de informações (tarefas, responsabilidades), catálogo de serviços (definição de expectativas), base de conhecimento (como construir, manter e os principais benefícios), performance (o que vale a pena medir) e empowerment.

**Turno 2 – ATENDIMENTO** – princípios fundamentais (você é a empresa, confiabilidade, empatia, segurança, tangibilidade), segredos (honestidade, confiança, fazer a coisa certa, saber escutar, fazer perguntas inteligentes), solução de problemas (ser eficiente, saber dizer “sinto muito”, recuperação do atendimento, resolver corretamente, clientes infernais) e boa forma (arte da calma, profissionalismo, aprender sem parar e celebrar).

### Highlights

- In-Company
- Ministrado pessoalmente por Roberto Cohen
- Dois turnos de 4 horas
- Turma com até 15 pessoas
- Apenas R\$ 3.000
- Agenda aberta: à noite, dia inteiro, finais de semana
- Doação de um livro “*Implantação de...*” para biblioteca da empresa
- Livre de despesas na Grande Porto Alegre

### Oferta Limitada

- Somente para Março e Abril de 2010
- Somente Grande Porto Alegre e Serra Gaúcha

### Maiores Detalhes

- [www.4hd.com.br/nota-10](http://www.4hd.com.br/nota-10)
- fone **51.3321-2566**