



UNIVERSIDADE DO VALE DO RIO DOS SINOS

Reconhecida pela Portaria Ministerial n.º 453, de 21/11/1983, D.O.U. de 22/11/1983, Portaria Ministerial nº 1083, de 20/11/2009, D.O.U. de 23/11/2009 e recredenciada pela Portaria Ministerial nº 1426 de 07/10/2011, D.O.U. de 10/10/2011
São Leopoldo – Rio Grande do Sul – Brasil

CERTIFICADO

Concedemos a DIEGO ROSA ALVES este certificado de Frequência no Curso

O Jeito Disney de Encantar Clientes

Nível: Extensão Universitária

Âmbito: Local

Promoção: Universidade do Vale do Rio dos Sinos - Unisinos
Unidade Acadêmica de Graduação
Coordenação dos Cursos de Extensão

Realização: 13 e 14 de setembro de 2019

Duração: 12 horas

São Leopoldo, 21 de setembro de 2019.

Sérgio Eduardo Mariucci
Diretor da Unidade Acadêmica de Graduação

PROGRAMA

- Uma história de excelência.
- Visões de *Walt Disney* para criar um mundo de excelência.
- Excelência em serviços e relacionamento com o cliente.
- O conceito de atendimento de excelência.
- Engajamento do cliente interno na busca do encantamento do cliente externo.
- Criando empatia e entendendo as necessidades dos clientes.
- Excelência em liderança e gestão de pessoas.
- *Feedback*.
- Relacionamento: empatia e confiança.
- 4 Chaves individuais da excelência.
- Projeto pessoal de excelência.

Coordenador e ministrante: *Alexandre Silva Martins*.

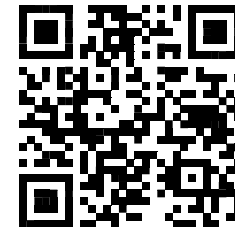
Frequência mínima exigida: 75%.

UNIVERSIDADE DO VALE DO RIO DOS SINOS - UNISINOS
UNIDADE DE APOIO DE OPERAÇÕES E SERVIÇOS

Registro n.º 11, folha 207 do livro EX040.

São Leopoldo, 21 de setembro de 2019

Paula R. S.
Gerência de Serviços Acadêmicos



A autenticidade desse certificado pode ser conferida através do endereço eletrônico abaixo ou ainda através do código de barras acima:

<http://www.unisinos.br/certificados/C9EA595FEBF85089F6764B5805318E4E10DB29EF>