

## **ATENDIMENTO AO CLIENTE**

### **SUMÁRIO**

RELACIONAMENTO INTERPessoAL	03
LINHA DE EQUILIBRIO COMPORTAMENTAL	04
AMIZADE	05
PERFIL	06
PARADIGMAS	07
RELAÇÕES HUMANAS	08
ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO	09
ELEMENTOS DA COMUNICAÇÃO	10
BARREIRAS À COMUNICAÇÃO	11
LINGUAGEM	12
OBJETIVO DA COMUNICAÇÃO	13
O PODER DAS PALAVRAS	14
PRATICAS DO ATENDIMENTO	15
ATENDIMENTO AO PÚBLICO	16
RESPONSABILIDADE	17
EXERCICIOS DE LOCUÇÃO	18
ERROS DE ATENDIMENTOS	19
ATITUDES AO TELEFONE	20
TRATAMENTO AO CONTRIBUINTE	21
AS RECLAMAÇÕES PODEM SIGNIFICAR	22
EXERCICIOS	23
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	24

AUTORIA: GERALDO RIBEIRO DO PRADO  
CONTADOR COM REGISTRO NO CRC/ES

PALESTRANTE EM CURSOS:  
PROFISSIONALIZANTES  
EMPRESÁRIO EM CONTABILIDADE  
ESPECIALISTA EM ASSOCIATIVO