FIC

Formação Inicial
e Continuada

CERTIFICADO DE CONCLUSÃO DE CURSO

Escola de Educação Básica e Profissional Fundação Bradesco

Certificamos que
HENRIQUE MARTINS DA SILVA
inscrito(a) sob o número do **CPF 160.972.417-80** concluiu o curso **Práticas Administrativas**
no período de 15/04/2025 a 26/06/2025 com carga horária de 60 horas.



Diretor(a) de Ensino: Fabiano Fernandes Rasquinho

CURSO NEGÓCIOS E EMPREENDEDORISMO - 2025

Conteúdos estudados

- Relacionamento interpessoal e administração de conflitos
- Conceitos de Relacionamento Interpessoal
- Técnicas para melhorar a interação entre membros da equipe
- Tipos de conflitos e suas causas comuns
- Estratégias de Resolução de Conflitos
- Técnicas para expressar necessidades e demandas sem gerar conflitos
- Cultura Organizacional
- Adaptabilidade e flexibilidade
- Ética e responsabilidade profissional
- Comunicação verbal e escrita adotada no trabalho Excelência no Atendimento ao Cliente
- Excelência no Atendimento ao Cliente
- A Importância do Atendimento ao Cliente
- Técnicas de Comunicação
- Fundamentos do Telemarketing
- Ética no Telemarketing
- Gestão de Scripts
- Métricas e Indicadores de Desempenho no Telemarketing
- LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709)
- Administração do Tempo
- Conceitos de Administração do Tempo
- Ferramentas de Planejamento do Tempo
- Priorização de Tarefas
- Gestão de Interrupções
- Equilíbrio Trabalho-Vida
- Documentos empresariais e técnicas de arquivamento
- Tipos de documentos empresariais
- Técnicas de arquivamento
- Gestão de documentos
- Segurança da informação
- Rotinas administrativas utilizando o pacote office
- Criação e formatação de documentos
- Planilhas eletrônicas, fórmulas e gráficos
- Desenvolvimento de apresentações eficazes
- Gerenciamento de e-mails e agenda