

# A Gestão de Negócios voltada à satisfação do cliente – o exemplo dos parques da Flórida!

CAMPUS HIGIENÓPOLIS

DATA	HORÁRIO	CONTEÚDO
16/04	19:00	Definição clara de propósito; Equilíbrio entre razão e emoção nas tomadas de decisões; Gestão de Parceiros e Fornecedores; Gestão de Equipes Internas no atendimento ao cliente; Limitações voltadas a recursos humanos e recursos financeiros; Mapeamento da segurança física e lógica do estabelecimento comercial; Apresentação da Metodologia ITIL.
17/04	19:00	Apresentação de Cases que os Estados Unidos oferece em busca de resultados concretos; Apresentação da metodologia ágil; Definição de Prioridades; Vantagens competitivas no atendimento ao cliente com o apoio da Tecnologia da Informação e automação; A importância do reconhecimento de Feedbacks construtivos; Como o lado lúdico influencia diretamente na felicidade do cliente; A importância da Cortesia, Espetáculo e Eficiência.

