CERTIFICADO

UNILHA certifica a participação de **MARIANA REGINA FONSECA GONCALVES**, CPF **05914599571**, no treinamento **Trilha Recepção - O Jeito Ilha de Encantar o Cliente**, iniciado em **04/02/2026**, finalizado no dia **04/02/2026**, com carga horária correspondente a **41 minutos** concluído com **100.0** de aproveitamento das atividades elaboradas

Grupo Ilha
Recursos Humanos

Treinador
Responsável pelo treinamento

CONTEÚDO	CARGA HORÁRIA
TRILHA RECEPÇÃO - INTRODUÇÃO	5 minutos
TRILHA RECEPÇÃO - ENCANTAMENTO E EXPERIENCIA	5 minutos
TRILHA RECEPÇÃO - NOSSOS VALORES NA PRATICA	5 minutos
TRILHA RECEPÇÃO - PROPÓSITO E RESPONSABILIDADES DA RECEPÇÃO	5 minutos
TRILHA RECEPÇÃO - BOAS PRATICAS DE ATENDIMENTO	5 minutos
TRILHA RECEPÇÃO - OS 6 PASSOS DA JORNADA DO CLIENTE E GESTÃO DE FILA DE ESPERA	5 minutos
TRILHA RECEPÇÃO - LEMBRETES E ENCERRAMENTO	3 minutos
Teste Final - Scrip Atendimento - Reccepção	3 minutos
Teste Final 2 - Scrip Atendimento - Recepção	