



**GINEAD**

**INSTITUTO NACIONAL DE ENSINO A DISTÂNCIA**

SOMOS ASSOCIADOS



**ABED**

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA  
DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

# CERTIFICADO

Certificamos para os devidos fins, que **BARBARA CRISTINA BONELLI DA SILVA** portador(a) do **CPF: 044.853.769-90** concluiu com êxito o curso livre de aperfeiçoamento:

## ATENDIMENTO COMERCIAL

Em **08/06/2022** com carga horária de **20 HORAS**, nos termos do Decreto Presidencial nº 5.154, de 23 de julho de 2004, Art 1º e 3º e de acordo com as normas do Ministério da Educação (MEC) pela resolução CNE nº 04/99, Art 11.

**Goiânia, 26 de junho de 2025**

**Sandro Borges Vale**  
Diretor GINEAD  
CNPJ: 26.962.760/0001-73

O presente documento foi registrado sob o número **23043225908206374202206**, em folha **848** do livro nº **2** desta instituição de ensino conforme listagem publicada no diário eletrônico no site Ginead Cursos

Para verificar a autenticidade deste certificado acesse  
**[www.ginead.com.br/certificados](http://www.ginead.com.br/certificados)**  
e digite o código:

**23043225908206374202206**



**GINEAD - INSTITUTO NACIONAL DE ENSINO A DISTÂNCIA**

É uma empresa Nacional de Educação a Distância inscrita sob o CNPJ - 26.962.760/0001-73, sua sede localiza-se em Goiânia-GO na Av. D, nº 419, SALA 401, Edifício Comercial Marista, Setor Marista, CEP: 74.150-040.  
Endereço Virtual: [www.ginead.com.br](http://www.ginead.com.br)

Curso: Atendimento Comercial  
Nome: Barbara Cristina Bonelli da Silva  
Carga Horária 20 horas  
Nota da Avaliação 9  
Número do Certificado: 23043225908206374202206

### CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- Ser bem atendido ou ser bem tratado?
- Termos comerciais
- Spin Selling
- Clientes difíceis e o tratamento de conflitos
- Tipos de comercial (Hunter, Farmer e Closer)
- Atendimento comercial
- Satisfação do cliente
- Customer Relationship Management (CRM)

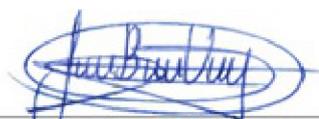
### REGULAMENTAÇÃO PARA EMISSÃO DESTE CERTIFICADO

Este certificado foi emitido com base no Aproveitamento de Conhecimentos e Habilidades Profissionais, conforme disposto no Artigo 41 da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB) - Lei nº 9.394 de 1996, com a redação dada pela Lei nº 11.741 de 2008.

Art. 41: "O conhecimento adquirido na educação profissional e tecnológica, inclusive no ambiente de trabalho, poderá ser objeto de avaliação, reconhecimento e certificação para prosseguimento ou conclusão de estudos."

Goiânia, 26 de junho de 2025

**26.962.760/0001-73**  
**GINEAD - INSTITUTO NACIONAL  
DE ENSINO A DISTÂNCIA**  
Av. D, nº 419, Sala 401  
Setor Marista - CEP: 74.150-040  
GOIÂNIA - GO



**Sandro Borges Vale**  
Diretor GINEAD  
CNPJ: 26.962.760/0001-73