

# Certificação *ClearSale* em Gestão de Nível de Serviço I, II, III e IV



A ClearSale retoma os ciclos de Certificação em Gestão em Nível de Serviço - GeNiS para 2010.

Da excelência técnica à assertividade humana é o escopo da programação da **Certificação H-ClearSale**.

Você vai aprender mais com a retroalimentação de conceitos, novas técnicas de análise, auditoria e assertividade humana na decisão e na supervisão das equipes!

**Confira as datas disponíveis e  
maiores informações em:  
[www.clearsale.com.br/treinamentos](http://www.clearsale.com.br/treinamentos)**

## Programação

O ciclo é composto de 5 módulos, sempre às quartas-feiras.

Confira as datas no site: [www.clearsale.com.br/treinamentos](http://www.clearsale.com.br/treinamentos)

Cada módulo contempla simultaneamente, em conteúdo, os níveis:

- ✓ I (Formação Básica em Análise)
- ✓ II (Formação Avançada em Análise)
- ✓ III (Auditoria em Análise de Risco)
- ✓ IV (Supervisão em Análise de Risco)

O participante poderá optar entre fazer o curso presencial, e-learning ou participar de web-seminário:

- ✓ **Presencial:** participação em, pelo menos, 3 quartas-feiras e complemento das aulas perdidas com login e senha pela plataforma Clearsale.
- ✓ **E-learning:** cadastramento na plataforma H-training da ClearSale ([www.hclearsale.com.br](http://www.hclearsale.com.br)) com uma aula por semana e certificação online.
- ✓ **Web-seminário:** cadastramento no site H-training da ClearSale ([www.hclearsale.com.br](http://www.hclearsale.com.br)), com escolha dos temas que deseja interagir durante as aulas presenciais nas datas editadas.

## Prova de Certificação

As provas de certificação, ao final do treinamento, serão de acordo com os níveis de inscrição dos candidatos.

## Informações

**Local:** Rua Vergueiro, 3086 – Ed. Dualib 7º andar – conj 74 VI Mariana – São Paulo

**Próximo ao Metrô Vila Mariana. Estacionamento ao lado do local.**

**Horário:** das 08h30 às 12h

**Pacote fechado para o ciclo:** R\$700,00 por participante.

## Inscrições

As inscrições podem ser feitas por meio do e-mail [atendimento@clearsale.com.br](mailto:atendimento@clearsale.com.br),

**Vagas limitadas. Contamos com a sua presença!**

# AGENDA

## Módulo I

28 de abril 2010

- 08h30 Abertura: O caminho do aprendizado na gestão em Nível de Serviço ClearSale
- 08h40 A primeira assertividade é a autenticidade de ser!  
- A segurança da informação, a engenharia social e a falsidade ideológica sob a ótica do direito digital  
- Valores Human Training - O ser ClearSale
- 09h20 Inteligência estatística na falsidade ideológica - a atribuição de pesos no *score*  
- GeNiS - Gestão de Nível de Serviço: Eficiência Financeira na tratativa do bom cliente  
- Questionário interativo
- 10h00 Gestão de Fraude nas vendas online - retrospectiva e conceitos atuais  
- Crédito é diferente de Fraude  
- Desenvolvimento e tratamento da base de dados de alerta: o Score, o Software  
- Workflow e Pessoas  
- Questionário interativo
- 10h30 Coffee break
- 10h50 Conceitos aplicados na prática: Discussão de cases com os diversos tipos de clientes.

## Módulo II

05 de maio 2010

- 08h30 Exercitando a autoconsciência dos pré-julgamentos de comportamentos do e-consumidor
- 09h00 Estratégias cognitivas em análise: Trabalhando a sensibilidade humana para o feeling auditivo. Análises de cases
- 09h30 Análise assertiva: estratégias e ferramentas:  
- Os *bureaus* como recursos complementares  
- GAP: o que levar em consideração para positivar um cliente - case  
- Questionário interativo
- 10h30 Coffee break
- 10h50 O cliente 100% novo X cliente novo  
- Análise de cases - Exercitando a escuta ativa

## Módulo III

12 de maio 2010

- 08h30 As competências humanas nas relações de supervisão na análise GeNiS
- 09h15 A Inteligência estatística no dia-a-dia da operação: Análise manual X *score*  
- O poder de separação do KS  
- Classificação de dados inseridos na base de alerta - o impacto no *score*  
- Consequências para o *score* de decisões erradas  
Controle estatístico de processos - o termômetro da assertividade na decisão  
- Questionário interativo
- 10h15 Conceitos aplicados na prática: Cases novos X tomadas de decisão
- 10h30 Coffee break
- 10h50 Procedimentos de Auditoria em análise manual GeNiS  
- Modelando a competência do auditor

## Módulo IV

19 de maio 2010

- 08h30 A importância do cliente de baixa renda no e-commerce  
- Modelagem do poder de compra através de cases ilustrativos  
- Questionário interativo
- 09h20 O cliente da loja - como tratar
- 09h40 A importância da variável e-mail na tratativa do pedido  
- Questionário interativo
- 10h15 O exercício da auditoria na avaliação prática de case
- 10h30 Coffee break
- 10h50 Supervisão em análise GeNiS: perfil e atribuições

## Módulo V

07 de abril 2010

- 08h30 Liderança situacional da supervisão X maturidade técnica do colaborador
- 09h20 O cliente do mercado - alertas e suspensões  
- Questionário interativo
- 09h50 Revisão de conceitos de GAP, GeNiS, estornos, status de finalização de pedidos, tipos de clientes X ponderação do *score*, estratégias de escutas ativas e poder de compra do cliente
- 10h30 Coffee break
- 11h00 Prova de certificação ClearSale em falsidade ideológica níveis I, II, III e IV