

EMENTA DO CURSO

Microsoft Office com Zendesk

+ Ferramentas, atendimento e operação de suporte

Formação para o mercado administrativo e de atendimento ao cliente

Instituto
Percorre



SOBRE O CURSO

Microsoft Office com Zendesk (300h)

O curso de **Microsoft Office com Zendesk** do Instituto Percorre prepara os participantes para atuar em áreas administrativas e de atendimento ao cliente, utilizando ferramentas amplamente adotadas pelo mercado. A formação integra o uso do pacote Microsoft Office com a plataforma Zendesk, desenvolvendo habilidades em organização de informações, comunicação profissional e gestão de demandas.

Ao longo do curso, os participantes vivenciam práticas reais de atendimento e suporte, preparando-se para oportunidades em áreas como Help Desk, Service Desk e relacionamento com clientes.

EMENTA

O curso apresenta os fundamentos do atendimento ao cliente e da organização de rotinas administrativas, com foco no uso do Microsoft Office e da plataforma Zendesk.

A formação aborda a utilização de ferramentas como Word, Excel, PowerPoint e Outlook, além da gestão de tickets, comunicação com clientes e configuração de ambientes de suporte.

Também são desenvolvidas competências em comunicação, raciocínio lógico e comportamento profissional, promovendo uma formação completa para o mercado de trabalho.

OBJETIVO GERAL

Capacitar os participantes para atuar em atendimento ao cliente e suporte técnico, utilizando ferramentas digitais e sistemas de gestão de demandas de forma organizada e eficiente.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Compreender os conceitos de atendimento ao cliente e suporte
- Diferenciar Help Desk e Service Desk
- Utilizar ferramentas do Microsoft Office no ambiente profissional
- Operar a plataforma Zendesk para gestão de tickets e atendimento
- Desenvolver comunicação clara e eficiente com clientes
- Organizar informações e demandas de forma estruturada
- Preparar-se para oportunidades no mercado administrativo e de suporte

COMPETÊNCIAS DESENVOLVIDAS

- Comunicação profissional e atendimento ao cliente
- Organização e gestão de demandas
- Uso prático de ferramentas do Microsoft Office
- Operação de sistemas de atendimento (Zendesk)
- Raciocínio lógico aplicado ao cotidiano profissional
- Trabalho em equipe e postura profissional
- Preparação para o mercado de trabalho

METODOLOGIA

O curso combina teoria e prática por meio de aulas aplicadas, simulações de atendimento, exercícios com ferramentas digitais e desenvolvimento de projetos.

Os participantes utilizam o Microsoft Office e a plataforma Zendesk em atividades práticas, vivenciando situações reais de atendimento e suporte.

A aprendizagem é progressiva e integrada, conectando competências técnicas e comportamentais.

ESTRUTURA DO CURSO

A formação está organizada em eixos que integram ferramentas digitais, atendimento ao cliente e desenvolvimento profissional, proporcionando uma visão completa do ambiente corporativo.

ETAPAS DO CURSO

Microsoft Office e Produtividade

Desenvolvimento de habilidades no uso das principais ferramentas do pacote Office. Inclui:

- Windows e navegação
- Outlook (e-mail e agenda)
- Word (documentos)
- Excel (planilhas e dados)
- PowerPoint (apresentações)

Atendimento ao Cliente

Fundamentos e práticas de relacionamento com o cliente. Inclui:

- Comunicação com clientes
- Perfis de consumidores
- Boas práticas de atendimento
- Help Desk e Service Desk
- Mercado de trabalho na área

Zendesk Support

Operação da plataforma de atendimento ao cliente. Inclui:

- Gestão de tickets
- Respostas e acompanhamento de chamados
- Organização de demandas
- Automações, macros e gatilhos
- Perfis de usuário (cliente, agente e administrador)

Zendesk Guide

Criação e gestão de centrais de ajuda. Inclui:

- Estrutura de artigos e conteúdos
- Base de conhecimento (FAQ)
- Customização da central de ajuda
- Integração com atendimento

Comunicação

Desenvolvimento da comunicação escrita e verbal no ambiente profissional. Inclui:

- Interpretação de textos
- Produção escrita
- Comunicação corporativa
- Linguagem formal e profissional

Raciocínio Lógico

Fortalecimento do pensamento lógico aplicado ao dia a dia. Inclui:

- Operações matemáticas
- Porcentagem e cálculos
- Interpretação de dados
- Resolução de problemas

Desenvolvimento Pessoal e Profissional

Preparação para o mercado de trabalho. Inclui:

- Comportamento profissional
- Empregabilidade
- Trabalho em equipe
- Comunicação interpessoal

Projeto Integrador

Aplicação prática dos conhecimentos adquiridos ao longo do curso. Inclui:

- Simulação de ambiente profissional
- Uso integrado de Office e Zendesk
- Gestão de atendimento e demandas
- Trabalho em equipe e apresentação

RESULTADOS ESPERADOS

Ao final do curso, os participantes estarão preparados para atuar em áreas administrativas e de atendimento ao cliente, utilizando ferramentas digitais e sistemas de suporte de forma eficiente.

A formação amplia as oportunidades de inserção no mercado de trabalho, especialmente em funções relacionadas a atendimento, suporte e operação de serviços.

