



ICEPEX

CURSO DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES (Para o setor de Artigos Escolares) • Agosto: Dia 27/08/2013

O curso é direcionado para fabricantes, importadores e interessados no setor de artigos escolares, conforme a Portaria INMETRO 481 de Segurança de Artigos Escolares.

PROGRAMA

- Norma NBR 15236 e suas partes – noções básicas;
- Portaria Inmetro 481, assim como demais legislações;
- CDC – Código de Defesa do Consumidor – Lei 8.078
- Competências do Conmetro e do Inmetro (taxa de Serviços Metrológicos – Lei 9.933);
- Técnicas de Atendimento ao Cliente
- O PR 7.2.3 – Relação com o Cliente

FACILITADORA: Elysabete Acioli - [Best Consultoria](#)

LOCAL: Sede do ICEPEX – Rua Oscar Bressane, 520 – Bosque da Saúde – São Paulo/SP

DATA: 27/08/2013

HORÁRIO: Das 9h30 às 17h30

INVESTIMENTO: R\$ 800,00

- **Prazo de Inscrição:** até dia 21/08/2013 - **Vagas limitadas.**
- **Desconto:** Clientes do ICEPEX têm 10% de desconto.
- **Turma:** mínimo de 5 participantes e máximo de 10.
- **Confirmação:** O Icepex confirmará a realização deste treinamento até o dia 22/08/2013.
- **Pagamento:** As inscrições devem ser pagas antes da data de realização do treinamento.