



Realização

[Apresentação](#)[Notícias](#)[Programas](#)[Inscrição Semark](#)[Inscrição Atendimento](#)[Patrocinadores](#)[Informações Gerais](#)[Plantas do Evento](#)[Expositores](#)[Press Release](#)[Cadastro Imprensa](#)

Apresentação

Seminário de Atendimento Bancário

O Atendimento na Era do Relacionamento com clientes

O cliente tem sempre razão. É possível que essa expressão nunca tenha tido tanta força. Mais informado e dispo de mais instrumentos para fazer valer suas críticas, sugestões e reclamações diante das empresas, o consumidor, cada vez mais, é sujeito ativo nas relações com as companhias.

Se, por um lado, a expansão de canais como a Internet e a telefonia móvel aumentou a oferta de informações – e, portanto, o poder de decisão dos consumidores em relação às empresas –, por outro fez surgir, também, novos canais de comunicação. A reclamação em relação a um produto defeituoso, por exemplo, pode ir parar num blog ou numa comunidade no Orkut e, na velocidade de um clique, mudar a percepção de milhares de consumidores em relação a uma determinada marca.

A aplicação de dispositivos legais mais rígidos em relação à conduta das empresas – e das instituições financeiras – também impõem novos padrões de comportamento.

A nova realidade das relações entre empresas e consumidores será tema do 7º Seminário de Atendimento Bancário da Febraban, dias 26 e 27 de setembro, no Centro Fecomércio de Eventos, em São Paulo.

Centro Fecomércio de Eventos - Rua Plínio Barreto, 285 - Bela Vista - São Paulo-SP

Patrocínio Master



Patrocínio





Realização



Apresentação

Notícias

Programas

Inscrição Semark

Inscrição Atendimento

Patrocinadores

Informações Gerais

Plantas do Evento

Expositores

Press Release

Cadastro Imprensa

Programas

Seminário de Atendimento Bancário

O Atendimento na Era do Relacionamento com clientes

26/09	Programação	
09:00	Abertura	
09:15	"Atendimento Bancário: Compromisso com a melhoria"	As metas assumidas no seminário 2005 e seus resultados.
		Palestrante: Fernando Byington Egydio Martins, diretor setorial da Comissão de Marketing e Relações com Clientes da Febraban
09:30	"As oportunidades e expectativas das comunidades brasileiras para o aprimoramento do atendimento bancário"	Apresentação de pesquisa da TNS InterScience sobre tempo de atendimento.
		Palestrantes: - Apresentador da pesquisa: Paulo Secches, diretor da TNS InterScience - Francisco Calazans de Araújo Júnior, coordenador da Comissão de Relações com Clientes da Febraban - Guilherme Frederico da Silveira Gomes, coordenador do Procon/AM - Paulo Roberto Ziulkoski, presidente da Confederação Nacional dos Municípios
		Moderadora: Ângela Crespo, jornalista do Jornal da Tarde
11:00	Coffee Break	
11:30	"Dez passos para alcançar o reconhecimento e a valorização da ouvidoria como diferencial estratégico"	Os caminhos adotados pelas ouvidorias para enfrentar seus desafios.
		Debatedores: - Hélio José Ferreira, ouvidor do Banco Central clique aqui - para abrir a apresentação - Kátia Santana, ouvidora da Petrobras Distribuidora - Neiva Maciel, ouvidora do MPS - Ministério da Previdência Social - Valéria Emilie Mattar, ombudsman da Elektro
		Moderadora: Nádja Sampaio, jornalista de O Globo
13:00	Almoço	
14:30	"Os caminhos para a conscientização do consumidor sobre a utilização de crédito e os riscos do superendividamento"	Como assegurar um aumento seguro da oferta de crédito no País
		Palestrantes: - Apresentador do resultado do workshop I: Paulo Durval Branco, consultor da Ekobé Consultoria em Gestão Empresarial clique aqui - para abrir a apresentação - Cláudia Lima Marques, profª. da UFRGS - Universidade Federal do Rio Grande do Sul - Marina Rutter, superintendente de Mercado da Serasa
		Moderadora: Angelo Pavini, editor de investimentos, pessoas e carreira do jornal Valor Econômico
16:00	Coffee Break	
16:30	"As conquistas e os desafios dos bancos na aplicação do CDC"	A adaptação dos bancos às normas do Código de Defesa do Consumidor
		Palestrantes: - Apresentador do resultado do workshop II, Eloi Zanetti, consultor da Eloi Zanetti & Associados clique aqui - para abrir a apresentação - Johan Albino Ribeiro, diretor setorial da Comissão Jurídica da Febraban
18:00	Happy Hour	
27/09	Programação	
09:00	"A inclusão das pessoas com deficiência na sociedade brasileira - fatos, percepções e recomendações"	Apresentação de pesquisa da consultoria i-Social a respeito das demandas e percepções das pessoas com deficiência em relação a acessibilidade e empregabilidade.
		Palestrantes: - Apresentador da pesquisa: Jaques Haber, diretor da I-Social Consultoria e Responsabilidade Social - Mário Sérgio Vasconcelos, diretor de Relações Institucionais da Febraban clique aqui - para abrir a apresentação - Carolina Angélica Moreira Sanchez, coordenadora geral substituta da Coordenadoria Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência-CORDE clique aqui - para abrir a apresentação
10:30	Coffee Break	
11:00	"Melhores Práticas na Gestão de Pessoas e Satisfação do Cliente Interno"	Como atrair e motivar os melhores talentos num mercado altamente competitivo.
		Debatedores: - Iracema Nascimento Mathias, diretora de Recursos Humanos da Telefônica - Maria Aparecida Garcia, diretora de Recursos Humanos da Algar Center - Milton Luis Figueiredo Pereira, diretor de Desenvolvimento Humano e Organizacional da Serasa
		Moderador: José Augusto Minarelli, diretor-presidente da Lens&Minarelli Associados
12:30	Almoço	
14:00	"Os desafios para alcançar a excelência na gestão do relacionamento com clientes"	Consumidores cada vez mais exigentes e mais segmentados. Qual o caminho para conquistá-los e criar, com eles, um relacionamento duradouro?
		Debatedores: - Ivan Sartori, diretor geral da Telefonica - Jéssica Wenzel Bondesan Defendi, gerente de Relacionamento com o Cliente da Aché Laboratórios Farmacêuticos - José Roberto Lino Filho, diretor operacional de Atendimento do Laboratório Fleury - Márcia Martins, diretora Administrativa e Financeira da Marisol - Sérgio Rocha Andrade, gerente de Suporte ao Mercado da Ale Combustíveis - Ubiratan da Motta, diretor de Logística Comercial da TAM
		Moderador: Daniel Domeneghetti, diretor de Estratégia e Conhecimento da E-Consulting Corp. e vice-presidente de Métricas e Conhecimento da Camara-e.net
16:00	Coffee Break	
16:30	"Lições do Cirque du Soleil: Uma visão estratégica"	Uma visão a respeito das técnicas usadas pelo Cirque du Soleil para motivar seus clientes internos e superar as dificuldades que surgem no dia-dia
		Palestrante: Alfredo Pires de Castro, Diretor Geral da MOT - Mudanças Organizacionais e Treinamento
18:00	Encerramento	

Centro Fecomércio de Eventos - Rua Plínio Barreto, 285 - Bela Vista - São Paulo-SP

Patrocínio Master



Patrocínio

