

INTRODUÇÃO AO SHIPPING	
Períodos	
Inscrição: 24 / 01 a 28 / 02 / 2011 Curso: 14 a 18 / 03 / 2011	
Horário	Aulas de segunda a sexta-feira de 18h30min. às 21h30min
Carga Horária:	18 horas/aula
Local:	FEMAR – Fundação Estudo do Mar
Propósito do Curso	Proporcionar ao aluno os conhecimentos básicos das principais atividades do Transporte Comercial Marítimo “SHIPPING”.
Conteúdo Programático – Intranet – Canal RH I – O Navio - O navio através dos anos - Classificação, nomenclaturas e situações do navio - Planos de linhas de referência e principais dimensões do navio - O navio e seus certificados - Sociedade de classificação - Visita técnica orientada a um navio mercante II – A Carga - Classificação, acondicionamento/embalagem e nomenclatura das mercadorias - Métodos de embarque e Descarga e separação de carga - Estiva e estivagem - Separação, consolidação da carga e do tráfego - Noções gerais de segurança de carga e angariamento de carga - Conhecimento de embarque	

EXCELENCIA NO ATENDIMENTO AO CLIENTE	
Períodos	
Inscrição: 24 / 01 a 28 / 02 / 2011 Curso: 14 a 18 / 03 / 2011	
Horário	Aulas de segunda a sexta-feira de 8h30min. às 11h30min
Carga Horária:	15 horas/aula
Local:	Centro de Ensino Portuário - CEPOR / CDRJ
Propósito do Curso	Desenvolver no aluno atitudes orientadas à satisfação de clientes internos e externos nos princípios da excelência no atendimento.
Conteúdo Programático – Intranet – Canal RH I – Atendimento ao Cliente II – Excelência no Atendimento ao Cliente III – Conhecendo o seu Cliente IV – O Profissional de Atendimento V – O Ciclo do Atendimento VI – A Fidelização do Cliente como Diferencial Competitivo	