

Sumário

MÓDULO I

1. Noções Sobre Preconceito e Discriminação
 - 1.1. Definições
 - 1.2. Legislação
 - 1.3. Causas de problemas relacionados à discriminação nos postos de serviço

MÓDULO II

2. Noções de D&I – Diversidade e Inclusão
 - 2.1. Definições
 - 2.2. Tipos de Diversidade
 - 2.3. Conduta Profissional Inclusiva

MÓDULO III

3. Comunicação Preventiva no Atendimento
 - 3.1. Comunicação Interpessoal Corporativa
 - 3.2. Comunicação Não Violenta
 - 3.3. Atendimento ao Público

MÓDULO IV

4. Boas Práticas nas Abordagens
 - 4.1. Tipos de Abordagem
 - 4.2. Aspectos Legais das Abordagens
 - 4.3. Habilidades e Competências para Realizar Abordagens
 - 4.4. Consequências de Abordagens Malsucedidas