

167ª REUNIÃO DO COMITÊ NACIONAL DE OUVIDORIAS

CLIENTE NO CENTRO

IDENTIFICANDO OS VALORES DOS CLIENTES

12.DEZ.19

08h30min na Torre Matarazzo (BB SP)
Av. Paulista, 1230, Bela Vista, São Paulo - SP

08H30 RECEPÇÃO E CREDENCIAMENTO

08H45 INSTITUCIONAL ABRAREC

LÚCIA HELENA DE FARIAS | VICE PRESIDENTE DA ABRAREC

09H00 ABERTURA – CLIENTE NO CENTRO: IDENTIFICANDO OS VALORES DOS CLIENTES

MARCEL KITAMURA | OUVIDOR DO BANCO DO BRASIL

09H15 PALESTRA – CRIANDO VALOR COM O CLIENTE NO CENTRO

NEUDSON PERES DE FREITAS | GERENTE GERAL DA UNIDADE DE ATENDIMENTO DO BANCO DO BRASIL

10H15 PALESTRA – HARMONIZAÇÃO DO SISTEMA PARA DEFESA DAS RELAÇÕES DE CONSUMO

THAIS MATALLO CORDEIRO | SÓCIA DE NÚCLEO ESTRATÉGICO CONSUMEIRISTA DA SIQUEIRA CASTRO
DIRETORA DE RELAÇÕES DE CONSUMO DO IBRAC

11H15 PALESTRA – JEITO DISNEY DE ENCANTAR CLIENTES

DAVID LEDERMAN | PRESIDENTE DA LEDERMAN CONSULTING & EDUCATION - AUTORIZADA DO DISNEY INSTITUTE NO BRASIL

12H45 REFEIÇÃO

13H30 PAINEL DE DISCUSSÃO – CLIENTE NO CENTRO: SEPARANDO A FALA COMUM DA PRÁTICA REAL

MODERADOR: MARCEL KITAMURA | OUVIDOR DO BANCO DO BRASIL

PARTICIPANTES: CINTHIA HELENA FERREIRA DOS SANTOS | OUVIDORA DA EloPAR

DAVID LEDERMAN | PRESIDENTE DA LEDERMAN CONSULTING & EDUCATION

FÁBIO MAGALHÃES DE SOUZA | OUVIDOR DO BANCO VOTORANTIM

KÁTIA CASIANA MORAES BOALENTO | OUVIDORA DA BB SEGUROS

THAIS MATALLO CORDEIRO GOMES | SÓCIA DO NÚCLEO ESTRATÉGICO CONSUMEIRISTA DA SIQUEIRA CASTRO
DIRETORA DE RELAÇÕES DE CONSUMO DO IBRAC

14H30 MOMENTO ABRAREC

15H00 ENCERRAMENTO

CONFIRMAÇÃO DE PRESENÇA PELO E-MAIL
MARKETING@ABRAREC.ORG.BR

ENCANTAMENTO

EXPERIÊNCIA

SOLUÇÕES

INVESTIMENTO

ATENÇÃO

MELHORIAS

IDENTIDADE

SATISFAÇÃO

SEGURANÇA

RESOLUTIVIDADE

TRADIÇÃO

CONFIANÇA

PRODUTOS

SERVIÇOS

ECONOMIA

RENTABILIDADE

INOVAÇÃO

PREVENÇÃO

ÉTICA

FACILIDADE

TEMPO

CREDIBILIDADE

SUSTENTABILIDADE

AGILIDADE

FUTURO

 **BANCO DO BRASIL**

ABRAREC

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS
RELAÇÕES EMPRESA CLIENTE

BRASILSEG