

05

Faça o que eu fiz na aula

Vamos refletir sobre quais Competências, Habilidade e Atitudes que um coordenador ou coordenadora de Sucesso do Cliente deve ter?

Vamos usar como exemplo a tabela de CHA da academia PUMP, demonstrada logo abaixo, para completar a última linha, com os detalhes do(a) coordenador(a).

	Conhecimentos	Habilidades	Atitudes	CHA da área de serviço ao cliente
Instrutor	- Educação física - Saúde e bem estar - Melhoria de performance física	- Escuta consultiva - Análise crítica - Síntese de informação - Boa comunicação - Solução de problemas	- Comprometimento - Empatia - Calma - Paciência - Interesse - Proatividade	Conhecimentos, Habilidades & Atitudes
coach	- Educação física - Saúde e bem estar - Monitoramento de dados - Gestão de pessoas	- Engajamento de equipe - Desenvolvimento de pessoas - Acompanhamento de performance - Organização de tarefas	- Presença - Paciência - Autonomia - Pró atividade	
coordenadora	?	?	?	