

## Referências

ABERJE. **A linguagem no atendimento**: como desenvolver habilidades de contato com o público. Disponível em:  
<[http://www.aberje.com.br/servicos\\_cursos\\_nao\\_detalhes.asp?id=184](http://www.aberje.com.br/servicos_cursos_nao_detalhes.asp?id=184)>. Acesso em: 31 mai. 2012.

ADMINISTRADORES.COM. **Os Clientes esperam um Tratamento Diferenciado**. 2005. Disponível em:  
<<http://www.administradores.com.br/informe-se/informativo/os-clientes-esperam-um-tratamento-diferenciado/4845/>>. Acesso em: 31 mai. 2012.

AGÊNCIA DE PROJETOS. **Corrente Crítica**. Disponível em:  
<<http://www.j2da.com.br/blog/?tag=corrente-critica>>. Acesso em: 10 jul. 2012.

ALIENADO.NET. **Histórias em quadrinhos engraçadas**. Disponível em:  
<<http://www.alienado.net/historias-em-quadrinhos-engracadas>>. Acesso em: 10 jul. 2012.

ANITA MULHER.COM.BR. **O adolescente no mundo atual...** 2008. Disponível em:  
<<http://www.anitamulher.com.br/anita/o-adolescente-no-mundo-atual/>>. Acesso em: 6 jun. 2012.

BELEZINE, F. **O jovem e o trabalho**. 2011. Disponível em:  
<<http://www.revive.com.br/gerais/o-joveme-o-mercado-de-trabalho/>>. Acesso em: 6 jun. 2012.

BLOG DA RUBIA. **Amigo Secreto... De um jeito diferente**. Disponível em:  
<<http://rubiavx.blogspot.com.br/2011/12/amigo-secretode-um-jeito-diferente.html>>. Acesso em: 11 jul. 2012.

BLOG DO ANDRÉ. **Conquistando Resiliência**. 2012. Disponível em:  
<<http://andretannus.blogspot.com.br/2012/04/conquistando-resiliencia.html>>. Acesso em: 16 jul. 2012.

BLOG DO VAREJO. **Blog do Varejo**: IIª Quinzena de MAI 09. 2009. Disponível em:  
<[http://varejototal.zip.net/arch2009-05-31\\_2009-06-06.html](http://varejototal.zip.net/arch2009-05-31_2009-06-06.html)>. Acesso em: 18 jul. 2012.

BLOG.MANAGER. **Mercado de Trabalho**. Disponível em:  
<<http://blog.manager.com.br/tag/mercadode-trabalho>>. Acesso em: 19 jul. 2012.

BRASIL ESCOLA. **Linguagem Verbal e Linguagem Não-Verbal**. Disponível em:  
<<http://www.brasilecola.com/redacao/linguagem.htm>>. Acesso em: 19 jun. 2012.

BRUM, F. **Permanência em Sintonia com o Cliente**. 2008. Disponível em:  
<[http://www.portaldomarketing.com.br/Artigos/Permaneca\\_em\\_sintonia\\_com\\_o\\_cliente.htm](http://www.portaldomarketing.com.br/Artigos/Permaneca_em_sintonia_com_o_cliente.htm)>. Acesso em: 4 jun. 2012.

CLIQUE FÁCIL. **Conhecimento a um clique**. Disponível em: <<http://www.cliquefacil.net/saiba-porque-um-bom-atendimento-ao-publico-e-tao-importante/>>. Acesso em: 31 mai. 2012.

COISAS DA ÁGUIDA. **Mensagens** – Aceitar o outro como ele é. Disponível em: <<http://coisasdaaguida.blogspot.com.br/2010/07/mensagens-aceitar-o-outro-como-ele-e.html>>. Acesso em: 10 jul. 2012.

CVDEE.ORG.BR. **Dinâmica** – aprendendo a perceber/ouvir o outro. Disponível em: <[http://www.cvdee.org.br/evangelize/pdf/2\\_0372.pdf](http://www.cvdee.org.br/evangelize/pdf/2_0372.pdf)>. Acesso em: 6 jul. 2012.

DESAFIOS DA COMUNICAÇÃO, OS. 2011. **Respeito ao cliente**. Disponível em: <<http://desafiosecomunicacao.blogspot.com.br/2011/04/respeito-ao-cliente.html>>. Acesso em: 31 de mai. 2012.

DIA DO AHAZO. BLOGSPOT. **Recapitulando** – Dicas saudáveis para 2012. Disponível em: <<http://diadoahazo.blogspot.com.br/2012/01/2012.html>>. Acesso em: 16 jul. 2012.

DIÁLOGOS POLÍTICOS. **Problemas com atendimento telefônico de empresas? Saiba seus direitos**. 2009. Disponível em: <<http://dialogospoliticos.wordpress.com/2009/09/22/problemas-com-atendimento-telefonico-de-empresas-saiba-seus-direitos/>>. Acesso em: 4 jun. 2012.

DIPOSITIVOS MANUAL TÉCNICO DO FORMADOR. **Qualidade no atendimento ao público**. Disponível em: <<http://opac.iefp.pt:8080/images/winlibimg.exe?key=&doc=42518&img=818>>. Acesso em: 01 jun. 2012.

EAD UNICID. **Dúvidas**. 2010. Disponível em: <<http://eadunicid.wordpress.com/2010/03/>>. Acesso em: 18 jul. 2012.

EMARKETING VOX INCENTIVANDO IDEIAS. **Atender, Encantar e Satisfazer** – os 3 pilares de resultados. 2007. Disponível em: <<http://groundz.com.br/ideias/?cat=74>>. Acesso em: 1 jun. 2012.

ESCATAMBULO, M. R. **Dicas**. Disponível em: <<http://meuprimeiroemprego.wordpress.com/dicas/>>. Acesso em: 5 jun. 2012.

ESCRITOS ALHEIOS. **Atendimento ao cliente**. 2009. Disponível em: <<http://escritosalheios.blogspot.com.br/2009/05/todo-cliente-deseja-ser-bem-atendido.html>>. Acesso em: 13 jun. 2012.

ESOTERIKHA.COM. **Dinâmica de Acolhimento** – Técnica do Encontro – dinâmicas para acolher. Disponível em: <<http://www.esoterikha.com/coaching-pnl/dinamica-de-recepcao-dinamica-pararecepcao-alunos-sala-de-aula.php>>. Acesso em: 15 jun. 2012.

ETENO. **Qualidade**. Disponível em: <<http://www.etenos.com.br/qualidade.htm>>. Acesso em: 19 jul. 2012.

EVERTON LIMA.BLOGSPOT. **Mitos do Relacionamento com o Cliente**. Disponível em: <<http://evertonlima.blogspot.com.br/2012/03/mitos-do-relacionamento-com-o-cliente.html>>. Acesso em: 22 jun. 2012.

FARIA, C. A. **Serviços: As Expectativas Dos Clientes.** Disponível em: <[http://www.merkatus.com.br/11\\_artigos/30.htm](http://www.merkatus.com.br/11_artigos/30.htm)>. Acesso em: 31 mai. 2012.

FERRARI, A. **Blog Conecta Call Center – Cuidado com o mau atendimento.** Disponível em: <<http://andreaferariconectacallcenter.wordpress.com/tag/mau-atendimento/>>. Acesso em: 1 jun. 2012.

FORMADOR.COM. **Redação em Corrente.** Disponível em: <<http://www.formador.com.br/dinamica.aspx?JogCodi=137&search=sintonia&UrlOrigem=dinamicas.aspx?CatCodi=>>>. Acesso em: 10 jul. 2012.

\_\_\_\_\_. **A Troca de um Segredo.** Disponível em: <<http://www.formador.com.br/dinamica.aspx?JogCodi=137&search=sintonia&UrlOrigem=dinamicas.aspx?CatCodi=>>>. Acesso em: 10 jul. 2012.

\_\_\_\_\_. **Balão Furado.** Disponível em: <<http://www.formador.com.br/dinamica.aspx?JogCodi=286&search=negociação&UrlOrigem=dinamicas.aspx?CatCodi=>>>. Acesso em: 13 jul. 2012.

GAMBARE.UOL. **A Ratoeira.** 2005. Disponível em: <<http://gambare.uol.com.br/2005/11/12/aratoeira/>>. Acesso em: 11 jul. 2012.

GARTIC.UOL. **Cai cai balão Cai cai balão na rua do sabão.** Disponível em: <[http://gartic.uol.com.br/evellyn\\_o/desenho-jogo/1279392477](http://gartic.uol.com.br/evellyn_o/desenho-jogo/1279392477)>. Acesso em: 16 jul. 2012.

\_\_\_\_\_. **Desanimado.** Disponível em: <[http://gartic.uol.com.br/evellyn\\_o/desenhojogo/1279392477](http://gartic.uol.com.br/evellyn_o/desenhojogo/1279392477)>. Acesso em: 16 jul. 2012.

GOOGLE. **Banco de imagens.** Disponível em: <<http://www.cliquefacil.net/saiba-porque-um-bomatendimento-ao-publico-e-tao-importante/>>. Acesso em: 31 mai. 2012.

\_\_\_\_\_. **Banco de imagens.** Disponível em: <<http://www.cliquefacil.net/saiba-o-porque-da-maqualidade-no-atendimento-ao-cliente/>>. Acesso em: 31 mai. 2012.

\_\_\_\_\_. **Banco de imagens.** Disponível em: <[http://4.bp.blogspot.com/-mrsxlqFm5U4/TpXR0CZA\\_-l/AAAAAAAAA-sADkH2BS\\_o/s1600/semaforo.gif](http://4.bp.blogspot.com/-mrsxlqFm5U4/TpXR0CZA_-l/AAAAAAAAA-sADkH2BS_o/s1600/semaforo.gif)>. Acesso em: 15 jun. 2012.

GUIA TÉCNICO SURFNEW OWP EDUCAÇÃO. **Os cinco sentidos no atendimento.** 2003. Disponível em: <<http://www.ebah.com.br/content/ABAAAkvsAC/apostila-tecnicas-vendas-owp>>. Acesso em: 31 mai. 2012.

HSM BLOG. **Fórum Mundial de Negociação HSM – O que eles disseram.** 2009. Disponível em: <<http://www.hsm.com.br/blog/2009/10/forum-mundial-de-negociacao-hsm-o-que-eles-disseram/>>. Acesso em: 17 jul. 2012.

INTROMETENDO.COM. **Como vestir uma recepcionista.** Disponível em: <<http://intrometendo.com/como-vestir-uma-recepcionista/>>. Acesso em: 4 jun. 2012.

IVANIH BIANCO. BLOGSPOT. **Dicas.** 2012. Disponível em: <<http://ivanihbianco.blogspot.com.br/2012/05/dicas.html>>. Acesso em: 17 jul. 2012.

I. MAHL, A. C., II. SOARES, D. H. P., III. NETO, E. O. **POPI** – Programa de Orientação Profissional Intensivo – Outra forma de fazer Orientação Profissional. 1ª. ed. – São Paulo: Vetor, 2005.

JUVENTUDE CORAGEM. **O Quebra-Cabeça**. 2012. Disponível em: <<http://juventudecourage.blogspot.com.br/2012/01/o-quebra-cabeça.html>>. Acesso em: 10 jul. 2012.

KANITZ, S. **Sua Empresa causa uma boa primeira impressão?** Disponível em: <<http://www.filantropia.org/ComoCausarUmaBoaImpressao.htm>>. Acesso em: 1 jun. 2012.

LEITE, E. C. P. **Autoconhecimento: Você se conhece?** 2010. Disponível em: <<http://portaldoprofessor.mec.gov.br/fichaTecnicaAula.html?aula=18646>>. Acesso em: 11 jul. 2012.

LIDERANÇA & CARREIRA. **Atendimento**. Disponível em: <<http://www.chittoni.com.br/?p=767>>. Acesso em: 19 jul. 2012.

LINHA ITS. **Veja só o que estão falando da ITS quimicamente tratados**. 2011. Disponível em: <<http://www.linhaits.com.br/noticias/Veja+s%C3%B3+o+que+est%C3%A3o+falando+da+ITS+Quimicamente+Tratados>>. Acesso em: 16 jul. 2012.

MACHADO, M. **Bom atendimento: 5 valores que o cliente precisa enxergar na sua empresa**. 2010. Disponível em: <<http://www.saiadolugar.com.br/dia-a-dia-do-empendedor/bom-atendimento-5-valores-que-o-cliente-precisa-enxergar-na-sua-empresa/>>. Acesso em 31 mai. 2012.

MACTOYOHASHI.ORG. **Aconteceu!!! Tirando as dúvidas!** 2012. Disponível em: <[http://www.mactoyohashi.org/wp-content/uploads/2012/03/duvida\\_jovem.jpg](http://www.mactoyohashi.org/wp-content/uploads/2012/03/duvida_jovem.jpg)>. Acesso em: 16 jul. 2012.

MARCELO MENESES WORDPRESS. **Mal vestidos**. 2010. Disponível em: <<http://marcelomeneses.wordpress.com/tag/textura/>>. Acesso em: 16 jul. 2012.

MARY JANE. **Em busca das primeiras oportunidades profissionais**. 2010. Disponível em: <<http://www.maryjane.com.br/blog/tags/primeiro-emprego/>>. Acesso em: 19 jul. 2012.

MEDA, M. **A importância do autoconhecimento**. 2012. Disponível em: <<http://www.revive.com.br/blog/marco-meda/post/importancia-do-autoconhecimento/>>. Acesso em 11 jul. 2012.

MEDEIROS, I. L. F. **O que é atender bem o cliente**. 2011. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/informe-se/artigos/o-que-e-atender-bem-o-cliente/58137/>>. Acesso em 31 mai. 2012.

MONTAR UM NEGÓCIO. Disponível em: <<http://www.montarumnegocio.com/page/19/>>. Acesso em: 31 mai. 2012.

MOURA, A. **Dicas para acabar com o mau hálito**. 2011. Disponível em: <<http://www.homemalpha.com.br/saude/dicas-para-acabar-com-o-mau-halito/>>. Acesso em: 11 jul. 2012.

MUSHICOMICS. COM. **Empatia**. Disponível em: <<http://www.mushi-san.com/archives/014332.php>>. Acesso em: 10 jul. 2012.

NASCIMENTO, E. **Aceitar o outro...** 2011. Disponível em: <<http://tlc.org.br/portal/?p=14523>>. Acesso em: 4 jun. 2012.

NEVES, J. N. **Atendimento ao cliente**: Lidando com objeções. Disponível em: <<http://www.ebah.com.br/content/ABAAAfS4AH/atendimento-ao-cliente>>. Acesso em: 4 jun. 2012.

NOSSO BIOMA. **Órgão dos Sentidos**. 2012. Disponível em: <<http://nossobioma.blogspot.com.br/2012/04/orgaos-dos-sentidos.html>>. Acesso em: 01 jun. 2012.

NOTÍCIAS TERRA. **Turma da Mônica cresce e agora já é adolescente**. 2009. Disponível em: <<http://noticias.terra.com.br/imprime/0,,OI3880733-EI10659,00.html>>. Acesso em: 19 jul. 2012.

OFERTOPEDIA. Disponível em: <<http://ml44821.br.ofertopia.com/a/Adesivo---Simbolo-Deficiente-Fisico---Compre-2-E-Leve-3-2ax0ib.html>>. Acesso em: 19 jun. 2012.

PAPOS NA REDE. **Muitos investimentos em marketing**. 2011. Disponível em: <<http://paposnarede.com.br/tag/consumidor/>>. Acesso em 13 de jun. 2012.

PAVILHÃO DAS ARTES. **Construindo cultura para a vida**. Disponível em: <<http://www.pavilhaodasartes.com/2012/04/cultura-realiza-curso-livre-de-teatro.html>>. Acesso em: 16 jul. 2012.

PENSADOR.INFO. **Frases e Pensamentos**. Disponível em: <<http://pensador.uol.com.br/>>. Acesso em: 19 jul. 2012.

PENSADOR.UOL. **Frases sobre mudanças**. Disponível em: <[http://pensador.uol.com.br/frases\\_sobre\\_mudancas/](http://pensador.uol.com.br/frases_sobre_mudancas/)>. Acesso em: 13 jul. 2012.

PGN NOTÍCIAS. **Zastras brinquedos investe sério nas brincadeiras**. Disponível em: <<http://revistapegn.globo.com/Revista/Common/0,,EMI147088-17183,00->

[ZASTRAS+BRINQUEDOS+INVESTE+SERIO+NAS+BRINCADEIRAS.html](http://revistapegn.globo.com/Revista/Common/0,,EMI147088-17183,00-ZASTRAS+BRINQUEDOS+INVESTE+SERIO+NAS+BRINCADEIRAS.html)>. Acesso em: 18 jul. 2012.

PHOTAKI. **Bloco de notas e lápis pronto na mesa de conferência**. Disponível em: <[http://pt.photaki.com/picture-bloco-de-notas-e-lapis-pronto-na-mesa-de-conferencia\\_451159.htm](http://pt.photaki.com/picture-bloco-de-notas-e-lapis-pronto-na-mesa-de-conferencia_451159.htm)>. Acesso em: 19 jul. 2012.

PIOVAN, R. **Resiliência** – Como superar pressões e adversidades no trabalho. Disponível em: <[http://www.cieam.com.br/downloads\\_notaveis/PAL\\_Resiliencia%20Pfox%20V4\\_1hora.pdf](http://www.cieam.com.br/downloads_notaveis/PAL_Resiliencia%20Pfox%20V4_1hora.pdf)>. Acesso em: 5 jun. 2012.

PIPELESS. **A Importância da Missão, Visão e Valores de uma Empresa**. 2008. Disponível em: <<http://pipeless.blogspot.com.br/2008/08/importancia-da-misso-viso-e-valores-de.html>>. Acesso em: 1 jun. 2012.

PORTAL CREA-SP. **Dia Nacional do livro é comemorado**. Disponível em: <<http://www.creasp.org.br/noticia/institucional/2012/04/19/dia-nacional-do-livro-e-comemorado/432>>. Acesso em: 19 jun. 2012.

PORTAL FOX. **Teste resiliência.** Disponível em:  
<<http://www.ldelaroli.com.br/pdf/Teste%20de%20resiliencia.pdf>>. Acesso em: 5 jun. 2012.

PORTAL GAZZETA. **Observe os seus gestos e encontre emoções.** 2011. Disponível em:  
<[http://marcosimprensa.jornal331.controlhost.com.br/site/?p=noticias\\_ver&id=1240](http://marcosimprensa.jornal331.controlhost.com.br/site/?p=noticias_ver&id=1240)>. Acesso em 19 de jun. de 2012.

PROGETTO PARTI. **Investir em capacitação no atendimento.** 2010. Disponível em:  
<<http://partisecretariadidatica.blogspot.com.br/2010/06/investir-em-capacitacao-no-atendimento.html>>. Acesso em 13 jun. 2012.

PROINFOLUIZA.BLOGSPOT. **Avaliação Final da Unidade II.** 2011. Disponível em:  
<<http://proinfoluiza.blogspot.com.br/2011/05/atividade-212-avaliacao-final-da.html>>. Acesso em: 17 jul. 2012.

PROJETO VIDA FUTURA. **Fim da estação de excelência no atendimento ao cliente.** Disponível em:<<http://vdfutura.blogspot.com.br/>>. Acesso em: 1 jun. 2012.

QUALIDADE EM ATENDIMENTO. **Conceitos em relação à habilidade de escutar.** Disponível em: <<http://qualidadeematendimento.blogspot.com.br/2010/03/conceitos-em-relacao-habilidade-de.html>>. Acesso em: 19 jul. 2012.

QUEIROZ, V. **Recepção a clientes.** 2008. Disponível em:  
<<http://www.administradores.com.br/informe-se/artigos/recepcao-a-clientes/24607/>>. Acesso em: 4 jun. 2012.

QUERO UM CAMINHO. **A Carta de Natal.** 2011. Disponível em:  
<<http://queroumcaminho.blogspot.com.br/2011/12/carta-de-natal.html>>. Acesso em: 19 jun. 2012.

QUESTÃO DE PERCEPÇÃO. **Jornalismo Empresarial Digital.** 2005. Disponível em:  
<<http://www.robertocohen.com.br/node/28>>. Acesso em: 1 jun. 2012.

QUIRINO, C. **Atender clientes é atender pessoas.** 2002. Disponível em:  
<<http://www.rh.com.br/Portal/Mudanca/Artigo/3396/atender-clientes-e-atender-pessoas.html>>. Acesso em 31 mai. 2012.

RABAGLIO, M. O. **Foco no cliente: satisfação em ter clientes felizes.** Disponível em:  
<<http://www.guiarh.com.br/o3.htm>>. Acesso em 06 jun. 2012

RD CONSULTORIA. **Dicas para o bom Atendimento.** Disponível em:  
<<http://www.rdconsultoria.com.br/Dow/RD-DicasAten.pdf>>. Acesso em: 16 jul. 2012.

RITA ALONSO.COM. **Você sabe ouvir?** 2010. Disponível em:  
<<http://www.ritaalonso.com.br/?p=26320>>. Acesso em: 6 jul. 2012.

SCRIBD. **Os três passos do verdadeiro profissional de atendimento.** Disponível em: <<http://pt.scribd.com/doc/3073328/Apostila-Atendimento-ao-Cliente>>. Acesso em: 31 mai. 2012.

\_\_\_\_\_. **Postura de atendimento.** Disponível em:  
<<http://pt.scribd.com/doc/3073328/Apostila-Atendimento-ao-Cliente>>. Acesso em: 4 jun. 2012.

SEMANA DA PEQUENA EMPRESA SEBRAE. **O diferencial no atendimento ao cliente – Os caminhos para o sucesso no atendimento.** Disponível em: <[http://www.ingrupochp.com.br/hotsite\\_peq//upload/file/Materiais/%20O%20DIFERENCIAL%20NO%20ATENDIMENTO%20AO%20CLIENTE.pdf](http://www.ingrupochp.com.br/hotsite_peq//upload/file/Materiais/%20O%20DIFERENCIAL%20NO%20ATENDIMENTO%20AO%20CLIENTE.pdf)>. Acesso em: 1 jun. 2012.

SEMPRE TOPS. **Alfabeto ilustrado para usar e imprimir.** 2012. Disponível em: <<http://www.sempretops.com/educacao/alfabeto-ilustrado-para-usar-e-imprimir/>>. Acesso em: 19 jul. 2012.

SOMENZI, S. **Por que é importante ser organizado?** 2007. Disponível em: <<http://www.baguete.com.br/colunistas/colunas/50/silvia-somenzi/25/06/2007/por-que-e-importante-ser-organizado>>. Acesso em: 31 mai. 2012.

\_\_\_\_\_. **O segredo é entender o cliente.** 2005. Disponível em: <<http://www.baguete.com.br/colunistas/colunas/50/silvia-somenzi/24/05/2005/o-segredo-e-entender-o-cliente>>. Acesso em: 4 jun. 2012.

SOPA DE CONTEÚDO. **Corredor de brinquedos.** Disponível em: <<http://sopadeconteudo.blogspot.com.br/2010/07/corredor-de-brinquedos-loja-americanas.html>>. Acesso em: 18 jul. 2012.

SOPERJ.ORG. **Encarando os desafios da vida: uma conversa com adolescentes.** Disponível em: <<http://www.soperj.org.br/download/encarando%20os%20desafios%20da%20vida.pdf>>. Acesso em: 5 jun. 2012.

SORRIDENTS. **Sorridents Porto Velho recebe prêmio do SINDIFISCO/RO.** Disponível em: <<http://sorridentsfranchising.wordpress.com/2010/09/25/sorridents-porto-velho-recebe-premio-dosindifiscoro/>>. Acesso em: 19 jul. 2012.

SUCESSO. **Atendimento ao cliente.** Disponível em: <<http://sucesso.powerminas.com/atendimentoatendimento-de-sucesso-e-empatic/>>. Acesso em: 1 de jun. de 2012.

SUCESSO. POWERMINAS. **A ratoeira.** 2008. Disponível em: <<http://sucesso.powerminas.com/sobre-trabalho-em-equipe-a-ratoeira/>>. Acesso em: 12 jul. 2012.

UNIALGAR.COM. **Programa Jovem Vendedor.** Disponível em: <[http://www.unialgar.com.br/jovem\\_vendedor.aspx](http://www.unialgar.com.br/jovem_vendedor.aspx)>. Acesso em 4 jun. 2012.

TORRES, J. **Aprenda a arte de negociar!** Disponível em: <<http://www.melhoracadadia.com/2009/02/aprenda-arte-de-negociar.html>>. Acesso em: 4 jun. 2012.

TUDOBOX.COM. **Como Lidar com Reclamações de Clientes.** 2010. Disponível em: <[http://www.tudobox.com/514/como\\_lidar\\_com\\_reclamacoes\\_de\\_clientes.html](http://www.tudobox.com/514/como_lidar_com_reclamacoes_de_clientes.html)>. Acesso em: 1 jun. 2012.

TV EM ANÁLISES CRÍTICAS. **Divulgação FOX.** Disponível em: <<http://tvemanalisecriticas.wordpress.com/2011/10/01/a-audiencia-americana-da-sexta-feira-30-de-setembro-de-2011/>>. Acesso em 6 jun. 2012.

UNIVERSIA BRASIL. **4 dicas para se sair bem no primeiro emprego**. 2012. Disponível em: <<http://noticias.universia.com.br/destaque/noticia/2012/05/31/938943/4-dicas-sair-bem-no-primeiroemprego.html>>. Acesso em: 5 jun. 2012.

VIDAS EM VOLTAS.BLOGSPOT. **Pequena dica para alguns empresários brasileiros no Japão**. 2011. Disponível em: <[http://vidasemvoltas.blogspot.com.br/2011\\_12\\_01\\_archive.html](http://vidasemvoltas.blogspot.com.br/2011_12_01_archive.html)>. Acesso em: 13 jun. 2012.

VIEGAS, L. **Como atender clientes difíceis?** Disponível em: <[http://www.workshop.com.br/paginas/artigos/cliente\\_dificil.htm](http://www.workshop.com.br/paginas/artigos/cliente_dificil.htm)>. Acesso em: 1 jun. 2012.

VILARINHO, S. **Linguagem Verbal e Linguagem Não-Verbal**. Disponível em: <<http://www.brasilecola.com/redacao/linguagem.htm>>. Acesso em: 18 jun. 2012.

VOXTOPIA. **Dicas para um bom atendimento**. Disponível em: <<http://www.voxtopia.net/2008/08/dicas-para-um-bom-atendimento.html>>. Acesso em 31 mai. 2012.

WIKIPEDIA. **Autoconhecimento**. Disponível em: <<http://pt.wikipedia.org/wiki/Autoconhecimento>>. Acesso em: 24 jul. 2012.

YOUTUBE. Trecho do filme ***“Procura-se um amor que goste de cachorros”***. Disponível em: <<http://www.youtube.com/watch?v=6Kapt1OG3eo>>. Acesso em: 31 jul. 2012.

ZAPATADAS. **Atendente x Analista de Atendimento**. Disponível em: <<http://fzapata.com.br/zapatadas/?p=338>>. Acesso em: 22 jun. 2012.