Desenvolvimento de Competências para Atendimento ao Cliente de Excelência

(Data)05/09/2024

Ao Sr.(a) {nome}

Agradecemos a oportunidade de apresentar esta proposta diferenciada de Educação Corporativa. A busca pela excelência na prestação de serviços só é alcançada por meio da formação dos profissionais envolvidos, de modo que contribua para visão global do processo no qual estão inseridos, capacidade de análise crítica das situações e competências desenvolvidas para o eficaz desempenho de suas funções e cumprimento de suas responsabilidades.

|  |
| --- |
| **Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (Senac)** |
| * Pessoa Jurídica de direito privado. * Instituído por meio do Decreto Presidencial nº 8.621/46 e nº 8.622/46. * Sem fins lucrativos, tendo como atividade-fim a prestação de serviços de ensino, extensão, desenvolvimento institucional, tecnológico e estímulo à inovação. * Passível de contratação por dispensa de licitação fundamentado no inciso XV do artigo 75, da nova Lei de Licitações, Lei Federal nº 14.133 / 2021 |

|  |
| --- |
| **Unidades do Senac Santa Catarina** |
| * 28 Unidades Educacionais espalhadas pelo Estado e o Departamento Regional * 02 Unidades Móveis – Carretas-Escolas: Açougue e Panificação - proporcionam ações de Educação Profissional às pessoas das comunidades onde não há unidades físicas instaladas. * A Rede Nacional de Educação a Distância (EAD) tem um portfólio amplo para diferentes atendimentos. * A Instituição possui proximadamente 45.000 m² de área construída e um corpo funcional com mais de 2.375 colaboradores. |

Esta proposta pretende atender as necessidades de aprimoramento e desenvolvimento profissional da organização, no intuito de proporcionar condições mais efetivas para obtenção de melhores resultados, na satisfação das necessidades dos clientes e ainda contribuindo para uma gestão de seus recursos, quer sejam eles materiais, financeiros ou humanos.

Aguardamos sua avaliação e ficamos à disposição para outras informações.

*A proposta deve contemplar no mínimo os seguintes itens***:**

Cliente:

Título do projeto/proposta: Desenvolvimento de Competências para Atendimento ao Cliente de Excelência

Objetivo geral do projeto/proposta: Propiciar aos colaboradores da oi os conhecimentos e habilidades necessárias para aprimorar o atendimento ao cliente, otimizando os processos de prestação de serviços e produtos, disseminando as melhores práticas e difundindo a cultura de excelência no relacionamento com os clientes.

Período de realização previsto: 25 de setembro a 25 de outubro de 2024

**Detalhamento do projeto/proposta:**

|  |
| --- |
| **DETALHAMENTO DA PROPOSTA** |
| Módulo 1: Fundamentos do Atendimento ao Cliente |
| Carga Horária | 20 horas |
| Público-alvo | Todos os colaboradores que atuam no atendimento ao cliente |
| Objetivo | Fornecer aos participantes os conceitos básicos do atendimento ao cliente de excelência, enfatizando a importância da comunicação eficaz, empatia e resolução de problemas. |
| Conteúdo Programático (ementa) | • ['Definição e importância do atendimento ao cliente', 'Técnicas de comunicação eficaz', 'Gestão de conflitos e resolução de problemas', 'Atendimento personalizado e segmentado', 'Uso de ferramentas e tecnologias de atendimento'] |
| Módulo 2: Atendimento por Canais Digitais |
| Carga Horária | 15 horas |
| Público-alvo | Colaboradores responsáveis pelo atendimento em canais digitais (e-mail, chat, redes sociais) |
| Objetivo | Capacitar os participantes para o atendimento eficiente e eficaz por meio de canais digitais, respeitando as especificidades de cada plataforma. |
| Conteúdo Programático (ementa) | • ['Definição e importância do atendimento ao cliente', 'Técnicas de comunicação eficaz', 'Gestão de conflitos e resolução de problemas', 'Atendimento personalizado e segmentado', 'Uso de ferramentas e tecnologias de atendimento'] |
| Módulo 3: Atendimento Presencial e Telefônico |
| Carga Horária | 20 horas |
| Público-alvo | Colaboradores responsáveis pelo atendimento presencial e telefônico |
| Objetivo | Desenvolver as habilidades dos participantes para o atendimento presencial e telefônico de qualidade, garantindo a satisfação do cliente e a fidelização. |
| Conteúdo Programático (ementa) | • ['Definição e importância do atendimento ao cliente', 'Técnicas de comunicação eficaz', 'Gestão de conflitos e resolução de problemas', 'Atendimento personalizado e segmentado', 'Uso de ferramentas e tecnologias de atendimento'] |
| Módulo 4: Gestão da Qualidade no Atendimento |
| Carga Horária | 15 horas |
| Público-alvo | Gestores e supervisores de equipes de atendimento |
| Objetivo | Capacitar os gestores e supervisores para liderar e gerenciar equipes de atendimento de alta performance, garantindo a qualidade do atendimento e a satisfação do cliente. |
| Conteúdo Programático (ementa) | • ['Definição e importância do atendimento ao cliente', 'Técnicas de comunicação eficaz', 'Gestão de conflitos e resolução de problemas', 'Atendimento personalizado e segmentado', 'Uso de ferramentas e tecnologias de atendimento'] |

**Atribuições/responsabilidades do Senac:**

..........

**Atribuições/responsabilidades da empresa:**

**...........**

Carga horaria total do projeto: 70 horas

Valor do investimento: R$ 10.000,00

**Possíveis parcelamentos:**

**Observação:** para fechamento do contrato solicitamos que esta empresa / entidade nos encaminhe os seguintes documentos e informações:

**Empresa privada:**

* Ato Constitutivo, Estatuto ou Contrato Social em vigor, acompanhado da última Alteração Contratual, ou a última Alteração Contratual Consolidada, se houver devidamente registrados.
* Ata de eleição da Diretoria e/ou Conselho de Administração, quando se aplicar.
* Procuração, quando necessário.
* Cópia do comprovante de inscrição no cadastro nacional de pessoas jurídicas (CNPJ).
* Cópia da Identidade e do CPF do representante legal / administrador.
* Nome, CPF e e-mail individual do representante legal e da testemunha que assinará o instrumento contratual.
* Proposta final apresentada e aprovada.
* Data dos pagamentos de acordo com os possíveis parcelamentos.

**Ente público:**

* Minuta do Contrato emitida pelo Ente Público
* Ato Administrativo de nomeação da autoridade máxima do Ente Público

ou

* Ato Administrativo para designação de responsável autorizando a delegação de atribuições para assinatura de contratos/convênios.
* Nome, CPF e e-mail individual do representante legal e da testemunha que assinará o instrumento contratual, caso o ente público aceite.
* Proposta final apresentada e aprovada.
* Data dos pagamentos de acordo com os possíveis parcelamentos.

*(Deixar apenas um item: público ou privado)*

Estamos à disposição para quaisquer esclarecimentos.

**Atenciosamente,**

**Senac**