Otimizando o Desempenho do Atendimento ao Cliente

Data: 22/09/2024

Ao Sr.(a) oi

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.

Cliente: oi

Título do projeto/proposta: Otimizando o Desempenho do Atendimento ao Cliente

Objetivo geral do projeto/proposta: Ampliar o conhecimento e as habilidades da equipe de atendimento ao cliente da oi, aprimorando o relacionamento com seus clientes e otimizando o desempenho geral do serviço.

Período de realização previsto: Definido após a aprovação da proposta

**Detalhamento do projeto/proposta:**

|  |  |
| --- | --- |
| **DETALHAMENTO DA PROPOSTA** | |
| **Atendimento ao Cliente: Princípios e Fundamentos** | |
| Carga Horária | 16 |
| Público-alvo | Equipe de atendimento ao cliente |
| Objetivo | Fornecer uma base sólida nos princípios e fundamentos do atendimento ao cliente, incluindo comunicação eficaz, resolução de problemas e construção de relacionamento. |
| Conteúdo Programático (ementa) | • Conceitos e princípios do atendimento ao cliente  • Técnicas de comunicação eficaz  • Estratégias de resolução de problemas  • Construindo relacionamentos duradouros com os clientes  • Lidando com clientes difíceis e reclamações |
| **Técnicas Avançadas de Atendimento ao Cliente** | |
| Carga Horária | 12 |
| Público-alvo | Equipe de atendimento ao cliente experiente |
| Objetivo | Ampliar as habilidades avançadas de atendimento ao cliente, incluindo gerenciamento de conflitos, atendimento personalizado e uso eficaz de ferramentas tecnológicas. |
| Conteúdo Programático (ementa) | • Técnicas avançadas de gerenciamento de conflitos  • Atendimento personalizado e segmentado  • Uso de ferramentas tecnológicas para melhorar o atendimento  • Medição e avaliação do desempenho do atendimento ao cliente  • Tendências emergentes e melhores práticas em atendimento ao cliente |

**Atribuições/responsabilidades do Senac:**

..........

**Atribuições/responsabilidades da empresa:**

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

Carga horaria total do projeto: 28

Valor do investimento: Valor a ser definido após avaliação das necessidades específicas da oi.

**Possíveis parcelamentos:**

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

**Ente público:** • Minuta do Contrato emitida pelo Ente Público  
 • Ato Administrativo de nomeação da autoridade máxima do Ente Público.  
 • 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.

Estamos à disposição para quaisquer esclarecimentos.

**Atenciosamente,**

**Senac**