Programa de Aprimoramento e Qualificação para Excelência na Prestação de Serviços

Data: 24/09/2024

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: Programa de Aprimoramento e Qualificação para Excelência na Prestação de Serviços

Objetivo geral do projeto/proposta: O programa de treinamento tem como objetivo primordial difundir conhecimento especializado e práticas atualizadas para profissionais envolvidos na prestação de serviços ou produtos, visando aprimorar suas habilidades, ampliar seus conhecimentos e otimizar os processos de atendimento ao cliente.

Período de realização previsto: 40 horas

**Detalhamento do projeto/proposta:**

| **DETALHAMENTO DA PROPOSTA** | |
| --- | --- |
| **Módulo 1: Fundamentos da Prestação de Serviços de Excelência** | |
| Carga Horária | 8 horas |
| Público-alvo | Profissionais iniciantes e experientes na área de atendimento ao cliente |
| Objetivo | Estabelecer os princípios fundamentais da prestação de serviços de excelência, abordando conceitos como qualidade no atendimento, comunicação eficaz e gestão de relacionamentos com clientes. |
| Conteúdo Programático (ementa) | • Conceitos de excelência no atendimento ao cliente  • Técnicas avançadas de comunicação e relacionamento com clientes  • Gestão de reclamações e conflitos  • Padrões e protocolos de atendimento ao cliente |
| **Módulo 2: Técnicas de Atendimento Personalizado e Humanizado** | |
| Carga Horária | 12 horas |
| Público-alvo | Profissionais que buscam aprimorar suas habilidades de atendimento personalizado e humanizado |
| Objetivo | Desenvolver habilidades interpessoais e técnicas específicas para fornecer atendimento personalizado e humanizado, atendendo às necessidades e expectativas dos clientes. |
| Conteúdo Programático (ementa) | • Técnicas de escuta ativa e empatia  • Construção de rapport e relacionamento com clientes  • Atendimento a clientes com necessidades especiais  • Gestão de emoções e resolução de conflitos |
| **Módulo 3: Processos e Ferramentas para Otimização da Prestação de Serviços** | |
| Carga Horária | 10 horas |
| Público-alvo | Líderes e profissionais responsáveis pela gestão e otimização de processos de prestação de serviços |
| Objetivo | Aprimorar os conhecimentos sobre processos e ferramentas para otimizar a prestação de serviços, reduzindo custos operacionais e aumentando a satisfação do cliente. |
| Conteúdo Programático (ementa) | • Mapeamento e análise de processos de atendimento  • Implementação de tecnologias e ferramentas de automação  • Gestão de indicadores de desempenho (KPIs) e métricas de atendimento  • Estratégias de inovação e melhoria contínua |
| **Módulo 4: Gestão da Qualidade e Experiência do Cliente** | |
| Carga Horária | 10 horas |
| Público-alvo | Gestores e profissionais envolvidos na gestão da qualidade e experiência do cliente |
| Objetivo | Fornecer conhecimentos e ferramentas para implementar e gerenciar sistemas de gestão da qualidade e experiência do cliente, garantindo a satisfação e fidelização do cliente. |
| Conteúdo Programático (ementa) | • Normas e padrões internacionais de qualidade (ISO 9001, ISO 10002)  • Metodologias de pesquisa e coleta de feedback do cliente  • Análise e interpretação de dados de satisfação do cliente  • Estratégias de melhoria da experiência do cliente |

**Atribuições/responsabilidades do Senac:**

Senac

**Atribuições/responsabilidades da empresa:**

Empresa

Carga horaria total do projeto: 40 horas

Valor do investimento: R$ 5.000,00

**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.

Estamos à disposição para quaisquer esclarecimentos.

**Atenciosamente,**

**Senac**