Atendimento Personalizado e Excelência em Serviços

(Data)11/09/2024

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: oi

Título do projeto/proposta: Atendimento Personalizado e Excelência em Serviços

Objetivo geral do projeto/proposta: Aprimorar as habilidades de atendimento ao cliente, promovendo uma experiência excepcional e fidelizando clientes.

Período de realização previsto: 120 dias

**Detalhamento do projeto/proposta:**

|  |
| --- |
| **DETALHAMENTO DA PROPOSTA** |
| Comunicação Efetiva |
| Carga Horária | 20 horas |
| Público-alvo | Equipes de atendimento ao cliente |
| Objetivo | Desenvolver habilidades de comunicação eficaz, tanto verbal quanto não verbal, para atender às necessidades do cliente. |
| Conteúdo Programático (ementa) | • Técnicas de escuta ativa  • Comunicação empática e assertiva  • Gestão de conflitos e reclamações  • Protocolos de atendimento ao cliente |
| Gestão de Relacionamento com o Cliente |
| Carga Horária | 30 horas |
| Público-alvo | Gestores de atendimento ao cliente |
| Objetivo | Aprimorar as estratégias de gerenciamento de relacionamento com o cliente, visando aumentar a satisfação e a fidelidade. |
| Conteúdo Programático (ementa) | • Segmentação e mapeamento de clientes  • Técnicas de fidelização e retenção  • Gestão de canais de atendimento  • Análise de dados e métricas de atendimento |
| Processos e Ferramentas de Suporte |
| Carga Horária | 20 horas |
| Público-alvo | Equipes de suporte técnico |
| Objetivo | Capacitar as equipes para utilizar efetivamente as ferramentas e processos de suporte, garantindo resolução rápida e eficiente de problemas. |
| Conteúdo Programático (ementa) | • Ferramentas de diagnóstico e resolução de problemas  • Processos de atendimento e fluxo de trabalho  • Gestão de conhecimento e documentação  • Técnicas de suporte remoto e presencial |
| Atendimento Personalizado |
| Carga Horária | 30 horas |
| Público-alvo | Equipes de vendas e atendimento |
| Objetivo | Desenvolver técnicas de atendimento personalizado para identificar e atender às necessidades específicas de cada cliente. |
| Conteúdo Programático (ementa) | • Segmentação e compreensão do cliente  • Técnicas de up-selling e cross-selling  • Gestão de relacionamento e acompanhamento  • Estratégias de vendas consultivas |
| Normas e Ética no Atendimento |
| Carga Horária | 20 horas |
| Público-alvo | Todas as equipes envolvidas em atendimento ao cliente |
| Objetivo | Reforçar a importância das normas e da ética no atendimento ao cliente, garantindo conformidade e profissionalismo. |
| Conteúdo Programático (ementa) | • Código de conduta e políticas da empresa  • Normas regulatórias e de proteção ao consumidor  • Ética na comunicação e publicidade  • Responsabilidade social e ambiental |

**Atribuições/responsabilidades do Senac:**

..........

**Atribuições/responsabilidades da empresa:**

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

Carga horaria total do projeto: 120 horas

Valor do investimento: R$ 25.000,00

**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**