Formação e Desenvolvimento para Excelência em Serviços ao Cliente

(Data)10/09/2024

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: Formação e Desenvolvimento para Excelência em Serviços ao Cliente

Objetivo geral do projeto/proposta: A presente proposta tem como objetivo aprimorar as habilidades e conhecimentos dos colaboradores da Oi, capacitando-os para prestar serviços excepcionais aos seus clientes, otimizando assim a experiência do cliente e fidelizando a base de clientes.

Período de realização previsto: A definir

**Detalhamento do projeto/proposta:**

|  |
| --- |
| **DETALHAMENTO DA PROPOSTA** |
| Módulo 1: Princípios Fundamentais do Atendimento ao Cliente |
| Carga Horária | 20 horas |
| Público-alvo | Todos os colaboradores que atuam diretamente com clientes |
| Objetivo | Estabelecer os fundamentos teóricos e práticos do atendimento ao cliente, garantindo que os participantes compreendam os princípios essenciais para prestar um serviço de excelência. |
| Conteúdo Programático (ementa) | • Conceito de atendimento ao cliente  • Perfil e características de um bom atendente  • Técnicas de comunicação interpessoal  • Empatia e escuta ativa  • Resolução de problemas e tomada de decisão  • Gestão de reclamações e conflitos  • Uso adequado de ferramentas tecnológicas |
| Módulo 2: Técnicas de Atendimento ao Cliente |
| Carga Horária | 30 horas |
| Público-alvo | Colaboradores que atuam em canais de atendimento telefônico, chat e e-mail |
| Objetivo | Desenvolver habilidades práticas específicas para cada canal de atendimento, visando otimizar a comunicação e a eficiência na resolução de demandas. |
| Conteúdo Programático (ementa) | • Técnicas de atendimento telefônico  • Técnicas de atendimento via chat  • Técnicas de atendimento por e-mail  • Scripts e fluxogramas de atendimento  • Gestão de tempo e priorização de demandas  • Uso de sistemas de CRM |
| Módulo 3: Atendimento Especializado |
| Carga Horária | 20 horas |
| Público-alvo | Colaboradores que atuam em áreas específicas de atendimento, como suporte técnico ou atendimento a clientes VIP |
| Objetivo | Ampliar o conhecimento técnico e as habilidades dos participantes para atender às demandas específicas de cada área, garantindo um atendimento personalizado e de alto nível. |
| Conteúdo Programático (ementa) | • Atendimento a clientes VIP  • Atendimento a clientes com necessidades especiais  • Atendimento a reclamações técnicas  • Atendimento a clientes insatisfeitos  • Atendimento em situações de crise |
| Módulo 4: Avaliação e Melhoria Contínua |
| Carga Horária | 10 horas |
| Público-alvo | Gestores e supervisores de atendimento |
| Objetivo | Capacitar os gestores para avaliar o desempenho da equipe de atendimento, identificar áreas de melhoria e implementar ações para otimizar continuamente a qualidade dos serviços prestados. |
| Conteúdo Programático (ementa) | • Indicadores de desempenho em atendimento ao cliente  • Técnicas de avaliação de desempenho  • Gestão de feedback  • Planejamento e implementação de ações de melhoria  • Cases de sucesso em atendimento ao cliente |

**Atribuições/responsabilidades do Senac:**

..........

**Atribuições/responsabilidades da empresa:**

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

Carga horaria total do projeto: 80 horas

Valor do investimento: A definir

**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**