Treinamento Completo em Atendimento ao Cliente

(Data)2023-03-08

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: Treinamento Completo em Atendimento ao Cliente

Objetivo geral do projeto/proposta: O objetivo deste treinamento é capacitar a equipe da oi a fornecer um atendimento ao cliente excepcional, otimizando as habilidades de comunicação, resolução de problemas e construção de relacionamentos, resultando em maior satisfação e fidelidade do cliente.

Período de realização previsto: 2023-04-03 a 2023-04-28

**Detalhamento do projeto/proposta:**

|  |
| --- |
| **DETALHAMENTO DA PROPOSTA** |
| Comunicação Efetiva |
| Carga Horária | 8 horas |
| Público-alvo | Todos os funcionários do atendimento ao cliente |
| Objetivo | Aprimorar as habilidades de comunicação verbal e não verbal, técnicas de escuta ativa e empatia para construir relacionamentos sólidos com os clientes. |
| Conteúdo Programático (ementa) | • Técnicas de comunicação eficazes  • Escuta ativa e empatia  • Linguagem corporal e tom de voz  • Resolução de mal-entendidos e conflitos |
| Resolução de Problemas |
| Carga Horária | 12 horas |
| Público-alvo | Todos os funcionários do atendimento ao cliente |
| Objetivo | Desenvolver habilidades analíticas, técnicas de coleta de informações e resolução criativa de problemas para fornecer soluções eficientes e satisfatórias aos clientes. |
| Conteúdo Programático (ementa) | • Identificação e análise de problemas  • Coleta e interpretação de informações  • Técnicas criativas de resolução de problemas  • Avaliação e implementação de soluções |
| Gestão de Relacionamento com o Cliente (CRM) |
| Carga Horária | 6 horas |
| Público-alvo | Funcionários do atendimento ao cliente com responsabilidade de CRM |
| Objetivo | Fornecer conhecimentos e ferramentas para gerenciar eficazmente as relações com os clientes, identificando suas necessidades, construindo fidelidade e promovendo negócios repetitivos. |
| Conteúdo Programático (ementa) | • Princípios de CRM  • Técnicas de segmentação e personalização  • Construção e manutenção de relacionamentos  • Uso de ferramentas e sistemas de CRM |
| Ética e Regulamentações |
| Carga Horária | 4 horas |
| Público-alvo | Todos os funcionários do atendimento ao cliente |
| Objetivo | Assegurar o conhecimento das diretrizes éticas e regulamentares relevantes para o atendimento ao cliente, promovendo práticas comerciais responsáveis e conformidade legal. |
| Conteúdo Programático (ementa) | • Ética no atendimento ao cliente  • Regulamentações aplicáveis  • Proteção de dados e privacidade  • Responsabilidade social corporativa |

**Atribuições/responsabilidades do Senac:**

..........

**Atribuições/responsabilidades da empresa:**

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

Carga horaria total do projeto: 30 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**