Fortalecimento de Competências para Prestação de Serviços ou Produtos

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: Fortalecimento de Competências para Prestação de Serviços ou Produtos

Objetivo geral do projeto/proposta: Ampliar e otimizar o conhecimento e as habilidades dos profissionais da oi na prestação de serviços ou produtos, capacitando-os para atuar com excelência e atender às demandas do mercado.

Período de realização previsto: 20

**Detalhamento do projeto/proposta:**

|  |  |
| --- | --- |
| **DETALHAMENTO DA PROPOSTA** | |
| **Módulo 1: Fundamentos de Atendimento ao Cliente** | |
| Carga Horária | 16 |
| Público-alvo | Profissionais responsáveis pelo atendimento ao cliente |
| Objetivo | Aprimorar as técnicas de atendimento ao cliente, fortalecendo a comunicação interpessoal, a empatia e a resolução de problemas. |
| Conteúdo Programático (ementa) | • ['Técnicas de escuta ativa e comunicação assertiva', 'Gestão de conflitos e reclamações', 'Normas e procedimentos de atendimento'] |
| **Módulo 2: Conhecimento Técnico do Produto/Serviço** | |
| Carga Horária | 24 |
| Público-alvo | Profissionais envolvidos na prestação de serviços ou produtos |
| Objetivo | Ampliar o conhecimento técnico sobre os produtos e serviços ofertados, aprimorando a qualidade da informação prestada aos clientes. |
| Conteúdo Programático (ementa) | • ['Características e benefícios dos produtos/serviços', 'Processos e procedimentos operacionais', 'Manutenção e solução de problemas técnicos'] |
| **Módulo 3: Estratégias de Vendas e Negociação** | |
| Carga Horária | 16 |
| Público-alvo | Profissionais responsáveis por vendas e negociações |
| Objetivo | Desenvolver habilidades de vendas e negociação eficazes, otimizando os resultados comerciais. |
| Conteúdo Programático (ementa) | • ['Técnicas de prospecção e qualificação de leads', 'Apresentação de produtos/serviços e argumentação de vendas', 'Táticas de negociação e fechamento de negócios'] |
| **Módulo 4: Atendimento Pós-Venda e Fidelização de Clientes** | |
| Carga Horária | 12 |
| Público-alvo | Profissionais responsáveis pelo atendimento pós-venda e fidelização de clientes |
| Objetivo | Fortalecer as estratégias de pós-venda e fidelização, garantindo a satisfação e a retenção dos clientes. |
| Conteúdo Programático (ementa) | • ['Técnicas de recuperação e retenção de clientes', 'Gestão de relacionamento com o cliente (CRM)', 'Programas de fidelidade e relacionamento'] |

**Atribuições/responsabilidades do Senac:**

..........

**Atribuições/responsabilidades da empresa:**

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

Carga horaria total do projeto: 68 horas

Valor do investimento:

**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**