Treinamento para Prestação de Serviços de Qualidade

(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: Treinamento para Prestação de Serviços de Qualidade

Objetivo geral do projeto/proposta: Aprimorar o conhecimento e as habilidades dos funcionários da oi na prestação de serviços de excelência, capacitando-os para difundir informações precisas, orientar clientes de forma eficaz e otimizar a qualidade do atendimento prestado.

Período de realização previsto: 1 mês

**Detalhamento do projeto/proposta:**

|  |
| --- |
| **DETALHAMENTO DA PROPOSTA** |
| Atendimento ao Cliente |
| Carga Horária | 16 horas |
| Público-alvo | Funcionários que atuam diretamente com clientes |
| Objetivo | Aprimorar as técnicas de atendimento e comunicação, capacitando os participantes para lidar com diferentes perfis de clientes, resolver problemas com eficiência e transmitir uma imagem positiva da empresa. |
| Conteúdo Programático (ementa) | • Técnicas de escuta ativa e empatia  • Manejo de reclamações e resolução de conflitos  • Comunicação verbal e não verbal eficaz  • Atendimento telefônico e por e-mail |
| Produtos e Serviços |
| Carga Horária | 12 horas |
| Público-alvo | Funcionários responsáveis pela divulgação e venda de produtos e serviços |
| Objetivo | Ampliar o conhecimento técnico sobre os produtos e serviços da empresa, capacitando os participantes para repassar informações precisas, esclarecer dúvidas e promover vendas de forma assertiva. |
| Conteúdo Programático (ementa) | • Características e benefícios dos produtos e serviços  • Pacotes e planos disponíveis  • Técnicas de vendas e negociação  • Atendimento pós-venda |
| Sistemas e Processos Internos |
| Carga Horária | 8 horas |
| Público-alvo | Funcionários que utilizam sistemas e processos internos |
| Objetivo | Treinar os participantes no uso correto de sistemas e processos internos, otimizando a eficiência operacional e reduzindo erros. |
| Conteúdo Programático (ementa) | • Introdução aos sistemas e processos internos  • Navegação e utilização de sistemas  • Procedimentos e fluxos de trabalho  • Gestão de documentos e informações |

**Atribuições/responsabilidades do Senac:**

..........

**Atribuições/responsabilidades da empresa:**

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

Carga horaria total do projeto: 36 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**