Treinamento abrangente para excelência na prestação de serviços e produtos

(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 abrangente para excelência na prestação de serviços e produtos

Objetivo geral do projeto/proposta: Ampliar e otimizar os conhecimentos e habilidades dos profissionais da oi, capacitando-os para oferecer serviços e produtos de alta qualidade aos seus clientes, por meio da difusão de práticas inovadoras e do aprimoramento das competências técnicas e comportamentais.

Período de realização previsto: A definir

**Detalhamento do projeto/proposta:**

|  |
| --- |
| **DETALHAMENTO DA PROPOSTA** |
| Módulo 1: Fundamentos de atendimento ao cliente |
| Carga Horária | 16 horas |
| Público-alvo | Profissionais com funções de atendimento direto ao cliente |
| Objetivo | Orientar os profissionais sobre as melhores práticas de atendimento ao cliente, visando a excelência no relacionamento com os clientes. |
| Conteúdo Programático (ementa) | • Técnicas de comunicação eficaz  • Resolução de problemas e reclamações  • Construção de relacionamentos duradouros  • Gestão de expectativas e fidelização |
| Módulo 2: Gestão de produtos e serviços |
| Carga Horária | 24 horas |
| Público-alvo | Profissionais envolvidos na gestão de produtos ou serviços |
| Objetivo | Aprimorar as habilidades dos profissionais na gestão de produtos e serviços, capacitando-os para desenvolver e entregar ofertas competitivas. |
| Conteúdo Programático (ementa) | • Análise de mercado e concorrência  • Planejamento e desenvolvimento de produtos  • Gestão de ciclo de vida de produtos  • Estratégias de precificação e lançamento de produtos |
| Módulo 3: Vendas e negociação |
| Carga Horária | 16 horas |
| Público-alvo | Profissionais com funções de vendas |
| Objetivo | Ampliar as competências dos profissionais de vendas, capacitando-os para conduzir negociações eficazes e aumentar as vendas da oi. |
| Conteúdo Programático (ementa) | • Técnicas de prospecção e qualificação de clientes  • Apresentação de soluções e gerenciamento de objeções  • Negociação e fechamento de vendas  • Gestão de relacionamento com o cliente |
| Módulo 4: Liderança e gestão de equipes |
| Carga Horária | 12 horas |
| Público-alvo | Líderes e gerentes |
| Objetivo | Desenvolver as habilidades de liderança e gestão de equipes dos profissionais, capacitando-os para motivar e orientar suas equipes com eficácia. |
| Conteúdo Programático (ementa) | • Estilos e teorias de liderança  • Gestão de desempenho e feedback  • Motivação e engajamento de equipes  • Resolução de conflitos e tomada de decisões |

**Atribuições/responsabilidades do Senac:**

..........

**Atribuições/responsabilidades da empresa:**

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

Carga horaria total do projeto: 68 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**