Treinamento Profissional em Prestação de Serviços e Produtos

Data: 16/09/2024

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.

Cliente: ew

Título do projeto/proposta: Treinamento Profissional em Prestação de Serviços e Produtos

Objetivo geral do projeto/proposta: Capacitar a equipe da ew para atuar com excelência na prestação de serviços e comercialização de produtos, aprimorando suas habilidades técnicas e comerciais, ampliando seu conhecimento sobre o mercado e otimizando suas estratégias de atendimento ao cliente.

Período de realização previsto: 01/10/2024 a 31/12/2024

**Detalhamento do projeto/proposta:**

|  |  |
| --- | --- |
| **DETALHAMENTO DA PROPOSTA** | |
| **Módulo 1: Técnicas Avançadas de Atendimento ao Cliente** | |
| Carga Horária | 20 horas |
| Público-alvo | Todos os colaboradores envolvidos no atendimento ao cliente |
| Objetivo | Desenvolver habilidades excepcionais de comunicação, resolução de problemas e construção de relacionamentos para criar experiências excepcionais para os clientes. |
| Conteúdo Programático (ementa) | • Técnicas de comunicação eficaz  • Lidando com reclamações e objeções  • Construção de confiança e fidelidade do cliente  • Uso de ferramentas de CRM para gerenciamento de relacionamento com o cliente |
| **Módulo 2: Conhecimento Profundo do Produto e Serviço** | |
| Carga Horária | 15 horas |
| Público-alvo | Equipe de vendas e representantes de atendimento ao cliente |
| Objetivo | Fornecer uma compreensão abrangente dos produtos e serviços da ew, permitindo que os colaboradores atendam e superem as expectativas dos clientes. |
| Conteúdo Programático (ementa) | • Recursos e benefícios do produto  • Casos de uso e aplicações  • Diferenciais competitivos  • Técnicas de venda consultiva |
| **Módulo 3: Estratégias de Marketing e Vendas** | |
| Carga Horária | 15 horas |
| Público-alvo | Equipe de vendas e marketing |
| Objetivo | Capacitar a equipe com estratégias de marketing e vendas eficazes para identificar, segmentar e atingir clientes em potencial, aumentando as vendas e a participação de mercado. |
| Conteúdo Programático (ementa) | • Análise de mercado e concorrência  • Segmentação e segmentação de clientes  • Técnicas de geração de leads  • Gestão de funil de vendas |
| **Módulo 4: Desenvolvimento Profissional Contínuo** | |
| Carga Horária | 10 horas |
| Público-alvo | Todos os colaboradores |
| Objetivo | Promover o desenvolvimento contínuo e o crescimento profissional, equipando a equipe com as habilidades e conhecimentos mais recentes na indústria. |
| Conteúdo Programático (ementa) | • Tendências e práticas recomendadas do setor  • Desenvolvimento de carreira e planejamento de sucessão  • Mentoria e coaching  • Recursos de aprendizado e certificações |

**Atribuições/responsabilidades do Senac:**

..........

**Atribuições/responsabilidades da empresa:**

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

Carga horaria total do projeto: 60 horas

Valor do investimento: R$ 20.000,00

**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**