

Oportunidade 34.2024 - Atendimento ao cliente - Projeto Conexão Automotiva

Edital: EDITAL DE CADASTRAMENTO E CREDENCIAMENTO DE PESSOAS JURÍDICAS PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE INSTRUTORIA E CONSULTORIA COM PRODUTOS DE SUA PROPRIEDADE INTELECTUAL

Prezados credenciados,

Solicitamos proposta de produto que contemple as características abaixo:

Escopo: Vendas

Tema: Gestão de vendas e atendimento

Contexto da demanda:

No novo projeto Conexão Automotiva 2024, aplicamos um diagnóstico com as empresas participantes dessa iniciativa. Identificamos os seguintes pontos com oportunidade de melhoria:

- Baixa qualificação e padronização do processo de atendimento ao cliente;
- Necessidade de entender a jornada do seu cliente;
- Baixa utilização de ferramentas ágeis ou softwares exemplo de CRM para fazer relacionamento com clientes através de recompra e comunicação proativa
- Necessidade de reestruturar fazer pós-venda estruturada
- Necessidade trabalhar indicadores comerciais como por exemplo CAC, faturamento, satisfação etc.

Diante desse contexto, listamos alguns conteúdos que priorizaremos nesse projeto.

Conteúdos sugeridos:

- Atendimento ao cliente: padrões, scripts e ferramentas;
- Jornada do cliente e pontos de contato;
- Definição de estratégias comerciais, objetivos, indicadores e metas da empresa;
- Indicadores de gestão comercial (implementação de controles e monitoramento dos indicadores).
- CRM e ferramentas de marketing e vendas
- Uso do WhatsApp como ferramenta de atendimento e vendas
- Estruturação de Pós-venda com uso de tecnologias acessíveis

A capacitação deve ser dinâmica, interativa e prática, trazendo ferramentas que contribuam com uma melhor performance de vendas das empresas e uma melhoria na qualidade do atendimento ao cliente.

Prever etapa de consultoria com o objetivo de realizar um plano de ação para implementação dos conteúdos abordados na capacitação.

Público-alvo: aproximadamente 30 que participam do projeto Conexão Automotiva 2024 (oficinas mecânicas, chapeadoras e lojas de autopeças, além de algumas empresas de serviços automotivos específicos).

Carga horária estimada:

- 4 horas para o **workshop/capacitação** (2 encontros de 2 horas no formato presencial)
- 9 horas para a **consultoria** (3 encontros de 3 horas no formato presencial)

Observações:

- O programa ocorrerá **impreterivelmente** no formato presencial, no município de Caxias do Sul, com data de início prevista para o mês de maio/2024.

Formato: Presencial

Tipologia sugerida: Instrutoria e consultoria

Prazo para cadastramento do produto: 07 de abril de 2024.

Gestor da oportunidade: Ivandro Moraes

E-mail para envio dos materiais: ivandrom@sebraers.com.br

Para cadastrar o produto [clique aqui](#)

Critérios analisados:

Primeira etapa: cadastro até 07/04/2024

- Eliminatórios
 - Empresa habilitada no EDITAL DE CADASTRAMENTO E CREDENCIAMENTO DE PESSOAS JURÍDICAS PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE INSTRUTORIA E CONSULTORIA COM PRODUTOS DE SUA PROPRIEDADE INTELECTUAL
 - Empresa ser apta em instrutoria e consultoria
 - Cadastrar o produto no prazo
- Pontuados
 - Consistência da proposta do produto cadastrado no banco de produtos

Segunda etapa: encaminhamento de materiais (será solicitado apenas aos que atenderem aos critérios da primeira etapa)

- Eliminatório
 - Encaminhar estrutura que contemple o detalhamento das soluções propostas no prazo
- Pontuados:
 - Atendimento do objetivo do método
 - Estrutura do método da instrutoria
 - Dinamicidade, interatividade e práticas previstas na metodologia

As empresas interessadas devem incluir as informações do seu produto no link abaixo ou acessar o portal integra no item oportunidades. [clique aqui](#) e cadastre o seu produto!