

Porto Alegre, 03 de julho de 2018.

Oportunidade 57/2018 - Atendimento - Residenciais Geriátricos

Edital: Edital de Cadastramento e Credenciamento de Pessoas Jurídicas - Produtos de sua Propriedade Intelectual SEBRAE/RS 02/2016.

Tema: Atendimento

Escopo: Marketing e Vendas

Objetivos:

Revisar, estruturar e melhorar a estratégias de atendimento aos clientes dos residenciais geriátricos.

Em abril de 2018, as empresas que participam do projeto Conexão Healthcare foram avaliadas por meio de um Cliente Oculto específico desenvolvido para os residenciais geriátricos, onde foram identificados gaps e oportunidades de melhoria no atendimento ao cliente.

O segmento de residenciais geriátrico possui muitas particularidades, entre elas o fato de o atendimento ser direcionado tanto para o idoso, que é o usuário do serviço, quanto para os familiares que na maioria dos casos são os contratantes, que muitas vezes estão fragilizados e com sentimento de culpa.

Conteúdos programáticos sugeridos:

- Atendimento ao cliente
- Mapeando os pontos de contato
- Atendimento humanizado: o que é, quais vantagens e como implementar
- Ajustando o foco para o cuidado e acolhimento
- Como promover a experiência do cliente
- Atendimento centrado na pessoa

Metodologia sugerida: Workshops ou oficinas + consultoria individual

Tipologia: Instrutoria + consultoria

Público-alvo: Empresas que participam do projeto Conexão Healthcare (Região Metropolitana de Porto Alegre) do SEBRAE/RS.

Carga horária estimada: Até 6 horas instrutoria + consultoria

Prazo de cadastramento e envio da documentação: Até 15 de julho de 2018.

Observações:

As empresas que possuem metodologias que contemplem os requisitos apresentados, devem realizar o credenciamento conforme os critérios previstos no Edital de Cadastramento e Credenciamento de Pessoas Jurídicas - Produtos de sua Propriedade Intelectual SEBRAE/RS 02/2016. Se a empresa já está cadastrada através deste edital, deve apenas apresentar seu produto em nosso Banco de Soluções de propriedade intelectual.