

Porto Alegre, 17 de outubro de 2018.

### **Oportunidade 70/2018 - Atendimento – Serviços de Saúde**

**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:**

Nas etapas prévias de estruturação desse projeto, se evidenciou a necessidade de ser trabalhado o atendimento ao cliente, com aplicações práticas e envolvimento das equipes.

Trata-se de um projeto em parceria com a Unimed (empresa âncora), onde a melhoria do atendimento refletirá nos indicadores de acompanhamento das empresas participantes, junto ao plano de saúde.

**Conteúdos programáticos sugeridos:**

- Atendimento ao cliente
- Mapeando os pontos de contato
- Atendimento humanizado: o que é, quais vantagens e como implementar
- Como promover a experiência do cliente/usuário
- Atendimento centrado no “paciente”

**Metodologia sugerida:** Workshops ou oficinas + consultoria individual

**Tipologia:** Instrutoria + consultoria

**Público-alvo:** Empresas que participam do projeto QualiMais - Qualidade dos Serviços de Saúde (Região Metropolitana de Porto Alegre) do Sebrae/RS.

**Carga horária estimada:** Até 6 horas instrutoria + consultoria

**Prazo de cadastramento e envio da documentação:** Até 28 de outubro 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



0800 570 0800 | SEBRAE-RS.COM.BR |    

