

Porto Alegre, 15/07/2021.

## **Oportunidade 93/2021 – Ganhos Rápidos – Atendimento e Pessoas – Metropolitana**

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

**Escopos:** Atendimento e Pessoas

**Tema:** Excelência de atendimento e Gestão de Equipes

**Setor:** Misto – Comércio, serviço e turismo

**Objetivo:**

Ampliar as visões estratégicas a partir da interação, imersão virtual, debate, reflexões e compartilhamento de boas práticas, vivências e experiências com empresários e profissionais que são referência nas temáticas de Atendimento e Gestão de Pessoas. Conectar o público-alvo com empresas case, especialistas e empreendedores experientes que possam aprofundar e contribuir com suas experiências e visões, instigando o protagonismo dos participantes em busca de novas ideias, oportunidades, soluções para seus dilemas enquanto líderes preocupados com o futuro de seus negócios

**Metodologia:**

Deve constar na estrutura do programa, variações de intervenções e tipologias de abordagem, tanto no coletivo quanto para a empresa. Proporcionar a mescla entre palestras, workshops, mentorias e outras formas de intervenções que possibilitem a troca e reflexões entre os participantes. Ter diferentes facilitadores/especialistas para as ações que abordem os assuntos sugeridos com olhares estratégicos para o mercado.

**Público-alvo:** Grupo de empresários dos municípios de Capão da Canoa e Xangri-lá.

**Formato:** Online e presencial somente o último encontro com o grupo

**Carga horária estimada:** a sugerir.

**Temas sugeridos para o Programa:**

- Modelo de excelência em atendimento Disney.
- Encantamento do cliente.
- Geração de valor para empresa pela excelência no atendimento.
- Experiência do cliente



sebraers.com.br  
0800 570 0800



- Fidelização do cliente
- Atendimento humanizado
- Potencialização das vendas
- Liderança humanizada
- Empresa empregadora, como ser?
- Gestão e formação de times
- Treinamento e desenvolvimento de pessoas
- Como acompanhar e gerir o turnover

**Conhecimento:** Ter experiência de atuação nos temas de atendimento e pessoas.

**Disponibilidade de execução do programa:** de agosto a novembro

**Desejável:** Certificação do Institute Disney

**Prazo de cadastramento do produto no banco de produtos de propriedade intelectual:** 22/07/2021.

**Critérios analisados:**

- Eliminatórios
  - Empresa habilitada no Edital de Cadastramento e Credenciamento SEBRAE/RS Nº 02/2016, versão 04, 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
  - Encaminhar a proposta do programa no prazo (será solicitado após 22/07)
- Pontuados:
  - Atendimento do objetivo
  - Atendimento dos temas sugeridos
  - Consistência da proposta do programa
  - Identidade visual da proposta do programa

**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, [clikando aqui](#).

