

Porto Alegre, 19 de dezembro de 2019.

Oportunidade 99/2019 – Capacitação Atendimento Sala do Empreendedor

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

Tema: Atendimento

Objetivo:

Capacitar os servidores públicos das Salas do Empreendedor na busca pela excelência no atendimento ao cliente. Levar os participantes a compreensão da importância do seu papel no desenvolvimento econômico do município.

A solução fará parte do Programa Cidade Empreendedora, tem como objetivo a transformação local, visando impulsionar o desenvolvimento econômico e fomentar o empreendedorismo, respeitando as realidades de cada município pela implantação de políticas de desenvolvimento uma das frente de atuação é a desburocratização. A Salas do Empreendedor são locais de atendimento aos empreendedores nas Prefeituras Municipais, que facilitam os processos de abertura de empresas, regularização e baixa de empresas.

Conteúdo programático:

- Papel do atendimento (contexto dos atendentes da sala do empreendedor)
- Importância do atendimento e do serviço prestado à sociedade
- Forma de abordagem com o cliente
- Gestão do relacionamento com o cliente
- Estratégias de fidelização de clientes
- Satisfação x reclamações (pesquisas e monitoramento, como lidar com as reclamações)

Metodologia sugerida: Workshop ou Oficina

Público-alvo: Servidores públicos, atendentes das Salas do Empreendedor, das soluções está prevista para início de março/2020.

Carga horária estimada: até 6 horas de capacitação

Prazo de cadastramento: Até 26 de janeiro de 2020.

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.

