

Selo Sebrae de Referência
em Atendimento

CLIENTE OCULTO

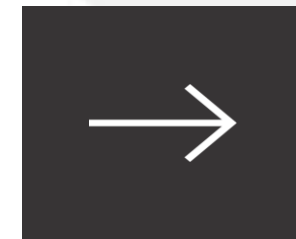
NACIONAL - 2023



Cenários de pontuações possíveis de acordo com os canais disponibilizados por cada Sala do Empreendedor:



Canais disponibilizados (informados no diagnóstico)	Possui	Pontuação	Cliente Oculto
Telefone	SIM	9,33	Realiza
WhatsApp	SIM	9,33	Realiza
E-mail	SIM	9,33	Realiza
Canais disponibilizados (informados no diagnóstico)	Possui	Pontuação	Cliente Oculto
Telefone	SIM	14	Realiza
WhatsApp	SIM	14	Realiza
E-mail	NÃO	-	-
Canais disponibilizados (informados no diagnóstico)	Possui	Pontuação	Cliente Oculto
Telefone	SIM	28	Realiza
WhatsApp	NÃO	-	-
E-mail	NÃO	-	-



CLIENTE OCULTO

Telefone



AVALIAÇÃO - CLIENTE OCULTO



Telefone

Cliente oculto – Telefone

Receptividade

Subitem:	Descrição:
1) Recepciona bem o cliente:	<p>Cumprimenta (bom dia, boa tarde); Informa o nome da Sala do Empreendedor/espço no cumprimento; Pergunta o nome do cliente, se apresenta (informando o seu nome); E pergunta em que pode ajudar (se coloca disponível).</p> <p>Exemplo de Script. “Sala do Empreendedor de XXXX, bom dia/boa tarde! Como se chama? Me chamo XXX, em que posso ajudar?”</p>
2) Se mostra disponível durante todo o atendimento:	<p>Demonstra disposição para atender, sem interrupções que prejudicasse o atendimento. Informa que precisa buscar alguma informação para completar a solicitação ou indicar que está fazendo essa busca de informação.</p>
3) Tom de voz:	<p>O tom do de voz do atendente transmite cordialidade e disponibilidade. (exemplo: pode-se falar um bom dia em um tom cordial, educado ou agressivo e impaciente).</p>

AVALIAÇÃO - CLIENTE OCULTO



Telefone

Personalização do atendimento

Subitem:	Descrição:
1) Escuta atentamente o cliente:	Presta atenção nas informações fornecidas pelo cliente (evitando pedir que o cliente repita as informações já repassadas). Em caso de dúvidas, realiza perguntas gentilmente para que possa compreender a solicitação.
2) Compreende/conhece o perfil e a necessidade do cliente:	Faz perguntas para conhecer o perfil do cliente, saber sobre a atividade realizada pelo cliente e entender seus interesses.
3) Oferta soluções de acordo com o perfil e necessidades do cliente:	Sugere produtos e serviços de acordo com as informações repassadas pelo cliente. Dentro do portfólio Sebrae e/ou de outros parceiros atendendo a necessidade do cliente.
4) Utiliza Linguagem adequada:	Adapta a linguagem de acordo com o perfil do cliente, tornando suas explicações as mais compreensíveis possíveis. (evita termos técnicos, siglas, falas de procedimentos internos, que só quem trabalha na sala ou prefeitura, por exemplo, conhece).
5) Registra o atendimento:	Registro do atendimento no sistema. Solicita algum dado do cliente (nome completo, telefone, e-mail ou CPF/CNPJ) para consultar se o cliente já possui cadastro ou para realizar um novo cadastro.

AVALIAÇÃO - CLIENTE OCULTO



Telefone

Conhecimento técnico e entrega de soluções

Subitem:	Descrição:
1) Demonstra conhecimento técnico no repasse das orientações para formalização:	Demonstra conhecimento técnico no repasse das orientações solicitadas pelo cliente oculto (exemplos: Orienta sobre a documentação obrigatória para formalização, informa como ele poderia se formalizar, explica que, após abertura, o CNPJ é feito no mesmo dia, assim como os boletos referentes a contribuição do INSS).
2) Demonstra proatividade na oferta das soluções propostas:	Demonstra proatividade na oferta das soluções propostas (exemplo: oferta algum curso/palestra sobre a demanda do cliente oculto, explica sobre os detalhes da solução proposta, se foi um curso, informa sobre o horário, a data, o local, forma de inscrição). Oferta alguma solução que irá acontecer na sala (presencial ou digital) que o cliente poderá participar.
3) Indica algum ambiente digital:	Indica algum ambiente digital de acesso a conteúdo e capacitações para o cliente, com soluções gratuitas tanto para quem quer abrir um negócio quanto para quem já empreende. (exemplo: App/portal do Sebrae, da própria Sala, App/portal da prefeitura, link direto, link do site do parceiro).

AVALIAÇÃO - CLIENTE OCULTO



Telefone

Finalização do atendimento

Subitem:	Descrição:
1) Pergunta ao cliente se tem dúvidas adicionais e se coloca à disposição para próximas dúvidas que o cliente venha a ter.	Faz perguntas chaves ao final do atendimento para saber se o cliente necessita de outras informações e/ou se coloca à disposição do cliente.
2) Informa ao cliente os canais de contato da Sala do Empreendedor e formas para o cliente procurar os serviços ofertados.	Informa ao cliente os canais de contato da Sala do Empreendedor e formas para o cliente procurar os serviços ofertados (telefone, rede social da sala, site, informações sobre o endereço físico, e-mail). A qualquer momento do atendimento podendo ser no início, meio ou fim.
3) Finaliza o atendimento de forma educada:	Finaliza o contato desejando bom dia/boa tarde, e agradece o contato.



CLIENTE OCULTO

WhatsApp



AVALIAÇÃO - CLIENTE OCULTO



WhatsApp

Cliente oculto – WhatsApp

Receptividade

Subitem:	Descrição:
1) Recepciona bem o cliente:	<p>Cumprimenta (bom dia, boa tarde); Informa o nome da Sala do Empreendedor/espço; Pergunta o nome do cliente; Apresenta-se (informando o seu nome) e pergunta em que pode ajudar.</p> <p>Exemplo de script inicial:</p> <p>“Sala do Empreendedor de XXXX, bom dia/boa tarde! Como se chama? Me chamo XXX, em que posso ajudar?” Incluído: Pergunta o nome do cliente;</p>
2) Se mostra disponível durante todo o atendimento:	<p>Demonstra disposição para atender, sem interrupções que ultrapasse o prazo de 12h úteis e prejudicasse o atendimento. Em caso de interrupções, justifica ao cliente o motivo da espera.</p>
3) Tom da escrita (tom de voz):	<p>A entonação da escrita do atendente transmiti cordialidade e disponibilidade.</p>

AVALIAÇÃO - CLIENTE OCULTO



WhatsApp

Personalização do atendimento

Subitem:	Descrição:
1) Acompanha atentamente o cliente:	Presta atenção nas informações fornecidas pelo cliente. Em caso de dúvidas, realiza perguntas gentilmente para que possa compreender a solicitação.
2) Compreende/conhece o perfil e a necessidade do cliente:	Faz perguntas para conhecer o perfil do cliente, saber sobre a atividade realizada pelo cliente e entender seus interesses.
3) Oferta soluções de acordo com o perfil e necessidades do cliente:	Sugere produtos e serviços de acordo com as informações repassadas pelo cliente.
4) Domínio da escrita e linguagem utilizada:	Adequa a linguagem de acordo com o perfil do cliente e demonstra domínio na escrita respeitando a concordância nominal/verbal, aplicação de acentuação, pontuação correta e uso da ortografia adequada.
5) Registra o atendimento:	Registro do atendimento no sistema. Solicitou algum dado do cliente (nome completo, telefone, e-mail ou CPF/CNPJ) para consultar se o cliente já possui cadastro ou para realizar um novo cadastro. (Até porque se houvesse continuidade nesse atendimento haverá a possibilidade de conclusão do cadastro).

AVALIAÇÃO - CLIENTE OCULTO



WhatsApp

Conhecimento técnico e entrega de soluções

Subitem:	Descrição:
1) Demonstra conhecimento técnico no repasse das orientações para formalização:	Demonstra conhecimento técnico no repasse das orientações solicitadas pelo cliente oculto (exemplos: Orientou sobre a documentação obrigatória para formalização, informou como ele poderia se formalizar, explica que, após abertura, o CNPJ é feito no mesmo dia, assim como os boletos referentes a contribuição do INSS).
2) Demonstra proatividade na oferta das soluções propostas:	Demonstra proatividade na oferta das soluções propostas (exemplo: ofertou algum curso/palestra sobre a demanda do cliente oculto, explica sobre os detalhes da solução proposta, se foi um curso, informou sobre o horário, a data, o local, forma de inscrição). Ofertou alguma solução que irá acontecer na sala (presencial ou digital) que o cliente poderá participar.
3) Indica algum ambiente digital:	Indica algum ambiente digital de acesso a conteúdo e capacitações para o cliente, com soluções gratuitas tanto para quem quer abrir um negócio quanto para quem já empreende. (exemplo: App/portal do Sebrae, da própria Sala, App/portal da prefeitura, link direto, link do site do parceiro).

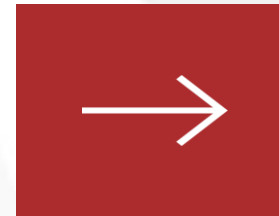
AVALIAÇÃO - CLIENTE OCULTO



WhatsApp

Finalização do atendimento

Subitem:	Descrição:
1) Pergunta ao cliente se possui dúvidas adicionais e se coloca à disposição para próximas dúvidas que o cliente venha a ter	Faz perguntas chaves ao final do atendimento para saber se o cliente necessita de outras informações e/ou se coloca à disposição do cliente.
2) Informa ao cliente os canais de contato da Sala do Empreendedor e formas para o cliente procurar os serviços ofertados	Informa ao cliente os canais de contato da Sala do Empreendedor e formas para o cliente procurar os serviços ofertados (telefone, rede social da sala, site, informações sobre o endereço físico, e-mail). A qualquer momento do atendimento podendo ser no início, meio ou fim.
3) Finaliza o atendimento de forma educada:	Finaliza o contato desejando bom dia/boa tarde, e agradece o contato.



CLIENTE OCULTO

E-mail



AVALIAÇÃO - CLIENTE OCULTO



E-mail

Cliente oculto - E-mail

Subitem:	Descrição:
1) Personaliza o atendimento:	Cumprimenta o cliente, se apresenta e identifica a sala com assinatura de e-mail (nome e informações sobre os demais contatos da Sala do Empreendedor/Espaço).
2) Comunicação escrita:	Adequa a linguagem de acordo com o perfil do cliente, se comunica de forma harmoniosa e correta gramaticalmente e sintaticamente, respeita o uso da redação oficial e não utiliza palavras em caixa alta, abreviações, siglas, gírias ou termos muito técnicos, tornando suas explicações mais compreensíveis.
3) Receptividade / “tom de voz pela escrita”:	A entonação da escrita do atendente transmite cordialidade e disponibilidade.
4) Conhecimento técnico:	Demonstra conhecimento técnico no repasse das orientações solicitadas pelo cliente oculto (exemplos: Orienta sobre a documentação obrigatória para formalização, informa como ele poderia se formalizar, explica que, após abertura, o CNPJ é feito no mesmo dia, assim como os boletos referentes a contribuição do INSS).
5) Proatividade:	Demonstra proatividade na oferta das soluções propostas (exemplo: oferta algum curso/palestra sobre a demanda do cliente oculto, explica sobre os detalhes da solução proposta, se foi um curso, informa sobre o horário, a data, o local, forma de inscrição).
6) Informa ao cliente os canais de contato da Sala do Empreendedor e formas para o cliente procurar os serviços ofertados.	Informa ao cliente os canais de contato da Sala do Empreendedor e formas para o cliente procurar os serviços ofertados (telefone, rede social da sala, site, informações sobre o endereço físico, e-mail).



CLIENTE OCULTO

Presença Digital



AVALIAÇÃO - CLIENTE OCULTO



PRESENÇA DIGITAL

Cliente Oculto - Página Web / Redes Sociais

Subitem:	Descrição:
1. A Sala do Empreendedor possui site/portal próprio/prefeitura?	A sala possui site/portal e com conteúdos atualizados com publicações realizadas em 2023.
1.1 O conteúdo do site/portal da Sala do Empreendedor/prefeitura está atualizado?	
2. A Sala do Empreendedor possui rede social?	A sala possui rede social ativa e com o último conteúdo publicado em 2023.
2.1 O conteúdo publicado na rede social está atualizado?	

OBS: Caso a rede social seja da prefeitura, deverá conter publicações específicas sobre as ações da sala do empreendedor dentro do período vigente de acordo com o cronograma do ciclo 2023.

AVALIAÇÃO - CLIENTE OCULTO



PRESENÇA DIGITAL

Canais digitais assistidos

Subitem:	Descrição:
1. A Sala oferta atendimento por email, WhatsApp (aplicativo de mensagens instantâneas)?	A sala possui atendimento por e-mail e WhatsApp, e houve resposta no atendimento pelos canais ofertados.
1.1 Houve atendimento / respostas pelo canal ofertado?	

Só pontua se os dois subitens forem Sim. Considerar os seguintes prazos para respostas: E-mail: 5 dias úteis, e WhatsApp: 12 horas úteis

Serviços Digitais

Subitem:	Descrição:
1. A Sala disponibiliza ambiente digital para serviços como: Emissão de DAS, Emissão de Alvará, Emissão de NF Orientações legais, Outros serviços digitais?	A sala disponibiliza ambiente digital para emissão de serviços .
1.1 O(s) serviço(s) disponibilizados estão funcionando?	

Só pontua se os dois subitens forem Sim.



CLIENTE OCULTO

Infraestrutura



AVALIAÇÃO - CLIENTE OCULTO



INFRAESTRUTURA

Cliente oculto – Infraestrutura

Ambiente Externo

Subitem:	Descrição:
1) Externo - Existe comunicação externa:	Existe uma placa/fachada que identifica a existência da Sala do Empreendedor naquele local.
2) Externo - A comunicação externa existente está em boas condições, sem descascados, desbotada.	A comunicação externa existente está em boas condições, sem descascados ou desbotada, e com a logomarca dos parceiros atuais.
3) Há banner, plotagem ou placa que identifique o local onde a Sala do Empreendedor está instalada. (quando a sala estiver localizada em um ambiente físico com outros órgãos)*	Existem banner, plotagem e placa que identificam o local onde a Sala do Empreendedor está instalada.
4) Há nas comunicações visuais a identificação do Sebrae como apoiador da sala.	Existem banner, plotagem e placa que identificam o Sebrae como apoiador da sala.

AVALIAÇÃO - CLIENTE OCULTO



INFRAESTRUTURA

Ambiente Interno

Subitem:	Descrição:
1) O ambiente e mobiliários estão limpos, conservados e organizados:	O ambiente e mobiliários estão limpos, conservados e organizados, sem pilhas de papéis e volume de caixas sobre as mesas ou no chão.
2) Há espaço ou móvel disponível para espera de clientes e acompanhantes:	Há espaço disponível para espera de clientes com lugares em que possam se sentar (cadeiras, banquetas, sofás etc).
3) Na sala de atendimento existe mesa, cadeira, telefone, computador:	Na sala existe equipamentos que possa auxiliar o atendimento, tais como: mesa, cadeira (para o atendente e cliente), computador e telefone.

