

NOTIFICAÇÃO Nº 26/2021 - CONSULTORIA PARA ATENDIMENTO PRESENCIAL EFICIENTE

A Comissão Especial de Cadastramento e Credenciamento do Edital de Metodologia de Terceiros 01/2020, no uso de suas atribuições, por meio da sua Presidente e demais membros da Comissão, vem informar a publicação da Ficha Técnica de Demanda do Produto “**CONSULTORIA PARA ATENDIMENTO PRESENCIAL EFICIENTE**”.

DEMANDA DE PRODUTO	Consultoria para Atendimento Presencial Eficiente.		
ÁREA	Marketing e Vendas.	SUBÁREA	Vendas.
FORMATO DO PRODUTO	Presencial ou Remoto (Online). Consultoria (Individual).		
OBJETIVOS	Possibilitar que as empresas ofertem um atendimento de qualidade nas lojas físicas, otimizando as estratégias de conversão.		
BENEFÍCIOS	<ul style="list-style-type: none"> Saber a importância de adotar estratégias de inteligência de mercado, tais como: Mapeamento de Fluxo de Pessoas; Inteligência para o Varejo; Loja Física Inteligente; Analisar o dimensionamento e a necessidade de capacitação da equipe baseada nos novos comportamentos do consumidor; Compreender como analisar o desempenho da equipe através de índices de conversão dos clientes que passam na loja, do fluxo e do ticket-médio; Avaliar a efetividade das estratégias de marketing, como campanhas, promoções, vitrine, etc. 		
INDICADORE(S) DE RESULTADO (ETAPA 4 - APLICAÇÃO E AVALIAÇÃO DA SOLUÇÃO)¹	<ul style="list-style-type: none"> Aumento da taxa de Conversão de Vendas (<i>leads</i> x compradores): Sim (sim/não); Aumento do Ticket Médio: Sim (sim/não); Índice de satisfação $\geq 8,0$ (de 0 a 10); Aplicabilidade $\geq 8,0$ (de 0 a 10); NPS $\geq 7,0$ (de 0 a 10); Disponibilidade de pagamento pelo serviço, por parte do cliente atendido: Sim (sim/não). 		
CARGA HORÁRIA	<ul style="list-style-type: none"> Mínima: 16h; Máxima: 32h. 		
PRAZO MÁXIMO	Até 30 (trinta) dias.		
ENTREGAS	<ul style="list-style-type: none"> Incrementar, na operação da empresa, a utilização de inteligência de mercado para lojas físicas e, com isso, oferecer atendimentos mais humanizados, eficientes e de alta qualidade; Aprimorar as competências comportamentais de até 10 (dez) pessoas vinculadas à empresa que exerçam as funções de atendimento e vendas. 		

¹ Quando se referirem a **valor numérico**: será considerada a média aritmética das notas atribuídas por todos os participantes (respondentes). No caso do **NPS**, o cálculo segue a metodologia específica.

Quando se referirem a valor **não numérico**: será considerado alcançado quando pelo menos 80% dos participantes (respondentes) indicarem o alcance.

BAREMA DE AVALIAÇÃO DO PRODUTO (ETAPA 3 - AVALIAÇÃO DA SOLUÇÃO)	Barema padrão do Edital - ANEXO VI.
INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES	<p>A pandemia impactou fortemente as lojas físicas e mudou de forma significativa o comportamento do consumidor, acelerando mudanças que vinham acontecendo de forma gradativa no varejo.</p> <p>Isso faz com que empresários tenham necessidade de imprimir um maior esforço para o aumento do faturamento nas suas lojas e pela necessidade de redução de custos. Entretanto a tomada desse tipo de decisão requer uma visão mais apurada dos principais fatores que impactam nas vendas, não levando em consideração somente o faturamento do mês e a folha de pagamento.</p> <p>Existem atualmente diversos recursos que permitem aos empresários terem a inteligência de mercado ao seu alcance, favorecendo a clareza das análises e a assertividade nas tomadas de decisão em relação à sua equipe de atendimento e vendas na loja física.</p> <p>Dessa forma, ainda que a pressão para adoção do comércio eletrônico seja elevada como alternativa de sobrevivência, é possível viabilizar formas inteligentes de se ter uma boa efetividade no atendimento presencial.</p>

Salvador/BA, 15 de junho de 2021.

Norma Lúcia Oliveira da Silva
Presidente da Comissão de Cadastramento e Credenciamento



PROTOCOLO DE ASSINATURA DIGITAL(S)

Este documento foi assinado digitalmente no e-DOC Web Imaging por: