

## 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”**.

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

<sup>1</sup> 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.

<b>BAREMA DE AVALIAÇÃO DO PRODUTO (ETAPA 3 - AVALIAÇÃO DA SOLUÇÃO)</b>	Barema padrão do Edital - ANEXO VI.
<b>INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES</b>	<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: