

NOTIFICAÇÃO Nº 28/2021 - PALESTRA SOBRE COMO VENDER PARA O NOVO CONSUMIDOR

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 “Palestra sobre como vender para o novo consumidor”.

DEMANDA DE PRODUTO	Palestra sobre como vender para o novo consumidor.		
ÁREA	Marketing e Vendas.	SUBÁREA	Vendas.
FORMATO DO PRODUTO	Presencial e/ou Remoto (<i>Online</i>). Palestra.		
OBJETIVOS	Sensibilizar os empresários e suas equipes de atendimento e vendas sobre as novas características e comportamentos dos consumidores no pós-COVID, bem como explicar as formas deles se adequarem presencialmente e digitalmente a esse novo contexto.		
BENEFÍCIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar como a empresa pode oferecer um atendimento de qualidade na loja física, otimizando as estratégias de conversões, conhecendo formas de oferecer atendimentos mais humanizados, eficientes e de alta qualidade a partir de estratégias de inteligência de mercado varejista; • Proporcionar à empresa a condição para oferecer um atendimento de qualidade nos ambientes digitais e garantir o sucesso do seu negócio preparando e qualificando o atendimento digital; • Entender como o atendimento digital e híbrido permite que as empresas busquem novas maneiras de atender com excelência e gerar a melhor experiência para o cliente através de um atendimento rápido e eficaz; • Saber que é possível incrementar, na operação da empresa, a utilização de tecnologia nos atendimentos e, com isso, oferecer atendimentos automatizados, simples e de alta qualidade; • Sensibilizar sobre a necessidade de aprimoramento de competências comportamentais e digitais das pessoas vinculadas à empresa que exerçam as funções de atendimento e vendas. 		
INDICADORE(S) DE RESULTADO (ETAPA 4 - APLICAÇÃO E AVALIAÇÃO DA SOLUÇÃO)¹	<ul style="list-style-type: none"> • Índice de satisfação $\geq 8,0$ (de 0 a 10); • Aplicabilidade $\geq 8,0$ (de 0 a 10); • Percepção do aprendizado $\geq 8,0$ (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: 01h; • Máxima: 02h. 		
PRAZO MÁXIMO	1 (um) dia.		

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.

ENTREGAS	Conteúdo instrutivo que possibilite ao empresário mudar o mindset para que enxergue formas eficientes de adequar seu atendimento e suas vendas para as novas características dos consumidores no pós-COVID.
BAREMA DE AVALIAÇÃO DO PRODUTO (ETAPA 3 - AVALIAÇÃO DA SOLUÇÃO)	Barema padrão do Edital - ANEXO VI.
INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES	Não se aplica.

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: