

NOTIFICAÇÃO Nº 34/2021 – PALESTRA ACERCA DA JORNADA DE COMPRA DO CONSUMIDOR

A Comissão Especial de Cadastramento e Credenciamento do Edital de Metodologia de Terceiros Nº 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 ACERCA DA JORNADA DE COMPRA DO CONSUMIDOR”.

DEMANDA DE PRODUTO	Palestra acerca da Jornada de Compra do Consumidor.		
ÁREA	Marketing e Vendas.	SUBÁREA	Vendas.
FORMATO DO PRODUTO	Presencial e/ou Remoto (<i>Online</i>). Instrutoria: Palestra (Coletiva).		
OBJETIVOS	Orientar empresários sobre as mudanças que estão ocorrendo no mercado, a inevitável inserção no mundo digital e o novo comportamento do consumidor. Detalhar as etapas da Jornada de compra, como funciona e meios de obter melhores resultados nas vendas.		
BENEFÍCIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Promover a integração e troca de experiências; • Aumentar a produtividade de vendas online; • Fomentar a transformação digital; • Aumentar a competitividade da empresa. 		
INDICADORE (S) DE RESULTADO (ETAPA 4 - APLICAÇÃO E AVALIAÇÃO DA SOLUÇÃO)¹	<ul style="list-style-type: none"> • Índice de satisfação do cliente atendido $\geq 8,0$ (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: 1h; • Máxima: 2h. 		
PRAZO MÁXIMO	Até 1 dia.		
ENTREGAS	Conteúdo instrutivo que possibilite ao empresário uma análise e atuação eficiente no processo de venda.		
BAREMA DE AVALIAÇÃO DO PRODUTO (ETAPA 3 - AVALIAÇÃO DA SOLUÇÃO)	Barema padrão do Edital - ANEXO VI.		
INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES	Jornada de compra é o caminho que um potencial cliente percorre antes de realizar uma compra. Conhecida também como “ <i>Buyer's Journey</i> ” permite compreender toda a experiência que ele tem com a sua marca, desde a descoberta do problema até a efetivação da compra. Esse conhecimento se torna essencial nos dias atuais para empreendedores que queiram impulsionar suas vendas.		

Salvador/BA, 05 de agosto de 2021.

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

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.



PROTOCOLO DE ASSINATURA DIGITAL(S)

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