INFORME SEBRAEPREV 10 ANOS

Gerência de Relacionamento com o Participante

Primeira gerência do SEBRAE PREVIDÊNCIA é criada

Ao completar 10 anos de funcionamento, o SEBRAE PREVIDÊNCIA comemora não apenas os resultados dos seus investimentos ou o aumento do nível de adesão ao Plano SEBRAEPREV, mas os passos que deu rumo a um atendimento cada vez mais eficiente.

A sede da Entidade mudou, e com ela, foi criada a Gerência de Relacionamento com o Participante. A GRP tem o objetivo de aprimorar a qualidade do atendimento e da informação aos participantes, com vistas a aumentar o grau de satisfação e proporcionar relacionamentos duradouros.

Presencial

Para o atendimento presencial, o SEBRAE PREVIDÊNCIA disponibiliza o Espaço do Participante. São duas salas exclusivas para um atendimento personalizado. A GRP conta com uma gerente e uma técnica, além de dois outros profissionais treinados e qualificados que darão o suporte.

Telefônico

O atendimento por telefone proporciona comodidade. Os participantes podem solicitar serviços e esclarecer dúvidas. As ligações serão direcionadas, independente do assunto, aos profissionais da GRP. Contato: **(61) 3327-1226**

Eletrônico

Antes, o participante encaminhava as demandas diretamente para a caixa de e-mail dos empregados da Entidade. Agora, a GRP receberá todas as demandas dos participantes e será responsável por respondê-las. O atendimento será realizado por meio do endereço **atendimento@sebraeprev.com.br**. Todas as mensagens enviadas pelo Fale Conosco **(www.sebraeprevidencia.com.br)** serão direcionadas para o e-mail do atendimento.

Atendimento registrado

Ferramenta de CRM

A ferramenta estabelece um controle efetivo sobre os atendimentos. Além disso, por meio de relatórios estatísticos, configura-se como poderoso instrumento de aperfeiçoamento de gestão, avaliação dos atendimentos realizados, tempo de duração, eficiência dos atendentes e período de maior e menor fluxo de chamadas. Possibilita, ainda, a interação da área de atendimento com as demais áreas da Entidade, garantindo celeridade na resolução das questões trazidas pelos participantes. Agora, o participante pode acompanhar o seu histórico de atendimento, solicitando o número de protocolo.

Rumo ao Relacionamento

"Antes da GRP, o SEBRAE PREVIDÊNCIA estudou as melhores práticas de relacionamento, fez pesquisas e desenhou o novo modelo de atendimento. Três documentos dão suporte e norteiam a nova gerência. A ferramenta de CRM não é apenas a implementação de sistemas ou de integração de dados, trata-se de um novo olhar no que diz respeito ao relacionamento com os participantes do Plano SEBRAEPREV. O nosso objetivo não é apenas fazer atendimento, o grande desafio é criar uma conexão com o participante, construindo relacionamentos duradouros".

Luciana Ribeiro, gerente da GRP.

"Na área de Secretaria eu já realizava atendimento ao participante por telefone, por e-mail e presencial, mas como as atividades de Secretaria eram o foco, o atendimento ao participante era uma atividade secundária. Ao ser remanejada especificamente para a GRP, passei a ter outro olhar sobre as necessidades dos participantes, sobre os prazos e suas dúvidas.".

Catarina Marçal, técnica da GRP.