

CARTA PROPOSTA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONSULTORIA EMPRESARIAL

Brasília , 23 de Dezembro 2014

VIP & GO Consultoria

Alameda Araucárias 4155 – Águas Claras – DF

Responsável pelo Projeto: Gleice Pereira

**REF: Prestação de Serviços de Consultoria em Implantação de Call Center ,
Treinamento e Capacitação em Relacionamento e Vendas .**

Ao Sr : Múcio Marinho

A empresa VIP & GO Consultoria oferece seus serviços de consultoria em CALL CENTER E VENDAS de acordo com a Solicitação de Proposta via contato telefônico e visita realizada na empresa.

Na hipótese das negociações serem realizadas durante o prazo de validade desta Proposta, ou seja, até a data de 30/01/2015,, comprometemo-nos a negociar com base nas discriminações da presente proposta, sendo que após este prazo estará sujeita às modificações que porventura se fizerem necessárias, podendo resultar em novas negociações para o fechamento do respectivo Contrato de Prestação de Serviços.

Cientes de que V.Sas. não se obrigam a aceitar qualquer proposta recebida, aguardamos retorno e nos colocamos a disposição para maiores esclarecimentos.

Atenciosamente,

Gleice Pereira
Especialista em Vendas Consultora
VIP & GO Consultoria

1 - Dados da consultoria

Com mais de dez anos de experiência, percebendo os problemas do mercado corporativo e das dificuldades dos profissionais em atuar no ambiente competitivo de trabalho e aprendendo também com suas próprias experiências profissionais, Gleice Gonçalves resolveu iniciar um novo desafio, abriu a VIP & GO Consultoria com o intuito de ajudar outros profissionais e empresas a melhorarem seu desempenho baseado em 3 pilares: (Bem estar, Capacitação, Resultado) atuou em vários seguimentos de mercado, verificando seus pontos fortes e fracos, oportunidades e ameaças e resolveu construir um método para colaboradores, empresas, parceiros e demais interessados...

A VIP & GO Consultoria é uma empresa de cultura, treinamento, consultoria e bem-estar. Uma empresa diferente onde você poderá participar de palestras, cursos, treinamentos e *workshops* sobre comportamento, Relacionamento interpessoal, Vendas, atendimento bem como solicitar consultoria empresarial.

Atua com capacitação em atendimento, relacionamento e vendas, mas com o foco no bem estar físico, emocional e familiar para que este profissional possa ter um rendimento de alta performance... por isso a VIP & GO Consultoria pode atender com foco em qualquer seguimento!!!

O Método possui conceitos e técnicas que promovem a alta performance.

Os conceitos aprimoram o comportamento e cultivam as boas relações humanas. As técnicas, por sua vez, atuam sobre o indivíduo, ensinando-o a concentrar-se mais e a utilizar seu organismo com progressiva eficiência para a pressão do mercado corporativo, sua capacitação e consequentemente melhorando seu ambiente de trabalho e seus resultados na sua vida pessoal, profissional e de relacionamentos.

2 – Objetivo da prestação de serviço

A consultoria tem como objetivo criar o Call Center da empresa, com foco em atendimento de excelência, Relacionamento, fidelização, resgate e captação de novos clientes. Iremos diagnosticar como está a situação atual da empresa, levantando todos os pontos fortes e fracos, bem como as oportunidades e ameaças, analisando o que tem de bom dentro da empresa e o que precisa ser mudado para continuar a crescer. Através do diagnóstico inicial, será elaborada uma proposta e um plano de ação juntamente com um planejamento estratégico com os objetivos e metas de curto, médio e longo prazo.

Vamos estabelecer também as necessidades da empresa com uma auditoria comercial em todas as áreas.

3 – Regime de execução

a) PROPOSTA:

A Consultora possui sólida experiência no mercado e é especialista em várias áreas de negócio, irá *mergulhar* dentro do seu ambiente empresarial, analisando toda a sua organização. Ao final de um período estimado de 10 a 20 dias irá apresentar relatório detalhado de suas Forças e Fraquezas, Ameaças e Oportunidades de forma a montar planos de ação, que se implantados, levarão a sua empresa ao **SUCESSO**. Irá apresentar a proposta de Call Center bem como todas as necessidades, gastos, metas e objetivos. Algo que é um diferencial importante é que ao contrário de grandes empresas de consultoria, ou mesmo pequenas e médias empresas do nicho de “empresas familiares”, o relatório oferecido e apresentado não é uma **caixa preta** incompreensível. Muitos dos planos de ação, na maioria das vezes podem ser implementados pela própria empresa sem auxílio de uma consultoria, e mesmo o que não puder ser implementado pela própria empresa, pode ser colocado em concorrência para uma compra posterior pelo nosso cliente. Desta forma sua empresa não fica “presa” a nossa consultoria, algo que infelizmente é uma prática comum nesse mercado

b) METODOLOGIA:

Farei um levantamento de todos dados, informações, processos, recursos de infraestrutura e recursos humanos disponíveis na empresa com o objetivo de mapear as competências, identificar gargalos e oportunidades de melhoria para assegurar confiabilidade, agilidade, qualidade e melhoria de resultado operacional. Análise de todos os dados, processos e sistemas utilizados pela empresa, informatizados ou não, que possam interferir no resultado da operação do Call Center. Avaliação das metodologias e tecnologias de gestão, utilizadas na solução atual e comparação com as disponibilidades do mercado dentro dos parâmetros financeiros da empresa. Elaboração de um Diagnóstico sobre a situação atual, apresentando propostas para a solução dos problemas e ineficiências identificadas que possam prejudicar o resultado operacional.

c) BENEFÍCIOS :

Determinará o ponto de situação da sua empresa quanto aos vetores de Porter – Forças, Fraquezas, Ameaças e Oportunidades, para que, de forma estruturada, sejam decididas:

Alterações no modelo de Gestão;

Otimização de Processos;

Adoção de Metodologias de Trabalho e Medição de Resultados;

Alinhamento de todos os Colaboradores com a Filosofia da empresa;

Aumentar a Motivação organizacional;

Aperfeiçoamento da Identidade da empresa;

Possíveis revisões na Estrutura

Apenas pela necessidade de planejar o trabalho de Diagnóstico defini alguns módulos que inicialmente são examinados:

A NECESSIDADE DE EXAMINAR TODOS ESSES MÓDULOS SE FAZ PORQUE PARA QUE SE TENHA UM CALL CENTER DE EXCELÊNCIA E COM APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS TODAS AS ÁREAS PRECISAM SER ESTUDADAS NA ANÁLISE SWOT

d) FINANÇAS

- Orçamento;
- Resultado Operacional;
- Balanço Patrimonial;
- Fluxo de Caixa;
- Natureza das despesas operacionais e financeiras;
- Inadimplência;
- Indicadores principais de Desempenho e Produtividade;

e) RECURSOS HUMANOS

- Modelo de Gestão;
- Organograma Funcional;
- Quadro de Pessoal e análise da produtividade;
- Job description;
- Políticas e processos de recrutamento e seleção;
- Níveis de conhecimento tácito e explícito;
- Rotinas e metodologias de treinamento;
- Necessidades de treinamento;

f) VENDAS

- “Cinco P’s” – performance, produto, processo, pessoas e paixão;
- Canais utilizados e estudo da possibilidade de novas modalidades;
- Aderência de cada canal às tecnologias usuais para a operação de venda;
- Profundidade;

g) OPERAÇÕES

- Procedimentos e rotinas de trabalho interno e as externas que possam afetar o resultado;
- Avaliar junto a todas as áreas como se realiza o dia-a-dia operacional de cada atividade;
- Identificar se já existe algum processo oficial e avaliar o grau de comprometimento e de satisfação da área e do colaborador com esse processo;
- Avaliar junto às áreas e Colaboradores quais são os processos que mais são utilizados;
- Identificar junto às áreas quais são os processos internos que são considerados importantes e que não estão desenvolvidos ou são inexistentes;
- Níveis de controle para a gestão;
- Arrumação de todas as áreas;
- Conhecimento técnico das equipes;
- Nível de conhecimento estratégico dos gestores;
- Necessidades operacionais e oportunidades de melhoria para a operação

h) LOGÍSTICA

- Cadeia de suprimentos – fluxo físico;
- Eventuais possibilidades de ruptura;
- Prevenção de Perdas;

i) TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO

- Aderência de processos versus sistemas de automação;
- Oportunidades de automação de processos;
- Necessidades tecnológicas para realização de vendas pelos diversos canais;
- Segurança das informações;
- Ferramentas de TI disponíveis para melhoria da gestão;

4 - Produtos Gerados

- Relatório de Diagnóstico;
- Definição a partir do Relatório e junto com a Diretoria Executiva quais os principais pontos que devem ser modificados na empresa;
- Elaboração de Plano de Ação (5W2H) e acompanhamento .
- Implantação do Call Center
- Seleção e treinamento da equipe
- Curso e palestra de atendimento / vendas / captação para todas as áreas da empresa envolvidas no ciclo de vendas
- Entrega do modelo de relatórios da central
- Entrega da estruturação do Call center em vários níveis de investimento (isso vai permitir que o call center evolua sem necessidade posterior da consultoria.
- Análise do MARKETING da empresa (Logo, site , eventos, banner , folder, mídias sociais , mailing etc..) e todo o material que possa ser utilizado para melhorar o processo de vendas

5 – Plano de Ação

Apresento aqui uma base do cronograma da consultoria. Sugiro reunião com a empresa para detalhar o cronograma e inserir possíveis alterações dentro da necessidade real. Com o objetivo de otimizar o tempo e os resultados.

O cronograma completo e detalhado será apresentado após o diagnóstico inicial.

Diagnóstico Inicial	DIA 01	DIA 02	DIA 03	DIA 04	DIA 05	DIA 06	DIA 07	DIA 08	DIA 9	DIA 10	DIA 11	DIA 12	DIA 13	DIA 14
Análise de clientes														
Análise Indicadores														
Análise de Gestão														
Análise de Colaboradores														
Análise Infraestrutura														
Análise de Marketing														
Apresentação Resultados e projeto Completo do Call Center.														

6 – Consultora



Gleice Pereira.

Formada em Marketing, atua no mercado comercial há 10 anos, possui vasta experiência em Implantação e Gestão de Call Center com foco em Relacionamento e vendas, possui habilidades, em formação de equipes de alta performance. Certificada pela IBC Coaching, Certificada internacionalmente pelo instituto DALE CARNEGIE TRAINING em: High Performance Teams. Possui formação de consultoria pela empresa Homero Reis consultores. Atuou formando equipe de vendas em Montadoras, Hospitais, Clínicas, Academias, Atacadistas e instituições financeiras. Foi capa do Correio Brasiliense de 21/10 na matéria dos profissionais do ano.

Possui competências em: Inteligência Relacional, Gestão de Relacionamento, Liderança, Motivação, Empreendedorismo, Equipes de Alto desempenho,

Superação e competências Conversacionais.

7 – Investimento

Valores por etapas:

- a) Diagnóstico Inicial: R\$ 5000,00 (No ato do fechamento do contrato)
R\$ 2500,00 e o restante na entrega do diagnóstico).
- b) Consultoria: R\$ 1500/ SEMANA.
- c) O restante do Diagnóstico pode ser pago diluído na consultoria (caso o contrato fechado de consultoria seja superior a 3 meses) .

8 – Condições de Pagamento

Transferência Bancária – Emissão de NF.

9 – Condições Gerais da Proposta

Os trabalhos propostos serão coordenados pela equipe de profissionais da VIP&GO Consultoria e Studio Atabak Marketing web, a qual atuará diretamente ou em parceria com outros profissionais especializados, conforme as necessidades e as particularidades da execução dos serviços propostos.

A proposta apresentada, tem validade de 30dias, contados da data de seu recebimento, findo o qual poderá estar sujeita a modificações que possam resultar em novas negociações para o fechamento do respectivo Contrato de Prestação de Serviços.

Sem mais para o momento, aguardamos o oportuno retorno de V.Sa., com a assinatura do pertinente **de acordo** para efetivarmos a contratação dos serviços ora propostos.

Atenciosamente,

Gleice Pereira
VIP&GO Consultoria.
De Acordo,

_____ [DF], ____ de _____ de ____

Cada um de nossos clientes é especial e tem necessidades específicas. Analisamos a sua solicitação e oferecemos uma solução personalizada e exclusiva com sugestão de palestrantes e consultores disponíveis de acordo com as suas necessidades e expectativas