

ERRATA

Manual de Aplicação do Selo Referência em Atendimento Ponto de Atendimento, Serviço de Apoio as Micro e Pequenas Empresas do Paraná – SEBRAE/PR.

Página: 10

Quadro 3 – Pontuação Geral Cliente Oculto

Onde se lê:

3	Conhecimento e entrega de soluções 1. Ouve atentamente o cliente (presta atenção nas informações advindas do cliente, olha nos olhos) 2. Reconhece o perfil e a necessidade do cliente (faz perguntas para conhecer o perfil do cliente e adequa as informações e as sugestões conforme as necessidades e conhecimentos do cliente) 3. Reconhece as adaptações necessárias para atender as expectativas do cliente (Sugere produtos e serviços padronizados ou personalizados, serviços e soluções que o canal possui para atender as expectativas do cliente) 4. Oferece atenção individualizada (atende um cliente por vez e se for necessário utiliza sala reservada para o atendimento)
---	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Leia-se:

3	Conhecimento e entrega de soluções 1. Dá explicações detalhadas sobre produtos, serviços e soluções (tem habilidade para descrever os serviços e soluções de forma clara e prática) 2. Apresenta as etapas que o cliente percorrerá para obter ou participar de um serviço/solução (Exemplo: inscrição, pagamento, agendamento, confirmações, etc) 3. Ofereceu produtos das mídias sociais e cursos do EAD (Exemplo: incentivou o cliente a utilizar o Clube do Empreendedor, Top Cursos, fazer cursos à distância, acessar os grupos Facebook, outros) 4. Entregou algum material técnico/informativo ou enviou por e-mail/WhatsApp algum material complementar do que foi conversado
---	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Página: 11

Quadro 3 – Pontuação geral Cliente Oculto, itens 5 e 7

Onde se lê: Clube do Empreendedor

Leia-se: Comunidade Sebrae

Página: 14

Quadro 6 – Pontuação Critérios Gestão

Onde se lê:

Pilar	Critérios	Pontos
Gestão	<ul style="list-style-type: none">Planejamento	6
	<ul style="list-style-type: none">Capacitação do Atendente	10

	• Cadastro de Clientes	7
	• Atendimento mínimo de empresas ME e EPP, conforme o Grupo que o PA faz parte.	10
	• Comunidade Digital	4
Total		37

Leia-se:

Pilar	Critérios	Pontos
Gestão	• Planejamento	6
	• Capacitação do Atendente	10
	• Cadastro de Clientes	7
	• Atendimento a potencial empresário/empreendedor , Atendimento mínimo de empresas ME e EPP, conforme o Grupo que o PA faz parte.	10
	• Comunidade Digital	4
Total		37

Página: 14

Título: Planejamento – Formas de Avaliação: Atas de Reunião, item IV.

Onde se lê: Nome do representante/responsável da Sala do Empreendedor;

Leia-se: Nome do representante/responsável do Ponto de Atendimento;

Página: 17

Título: Pontuação, 1º item

Onde se lê:

Cadastros	Pontos
PF + PJ – igual ou acima de 60% de qualidade	10
Somente PF – igual ou acima de 60% de qualidade	5
Somente PJ – igual ou acima de 60% de qualidade	5
PF + PJ – abaixo de 60% qualidade no cadastro	0

Leia-se:

Cadastros	Pontos
PF + PJ – igual ou acima de 60% de qualidade	7
Somente PF – igual ou acima de 60% de qualidade	3,5
Somente PJ – igual ou acima de 60% de qualidade	3,5
PF + PJ – abaixo de 60% qualidade no cadastro	0

