

CURSO DE FUNDAMENTOS PARA O RELACIONAMENTO COM O CLIENTE – TURMA IV

EDITAL DE PROCESSO SELETIVO SIMPLIFICADO

A ELEKTRO Redes S.A. torna pública que estão abertas as inscrições para o Processo Seletivo para a Turma IV do curso de FUNDAMENTOS PARA O RELACIONAMENTO COM O CLIENTE, da Escola de Agentes de Relacionamento com o Cliente, a ser realizado pela Central de Relacionamento com Cliente - CRC, na cidade de Campinas/SP.

OBJETIVOS

Disseminar a excelência no atendimento e capacitar pessoas para o mercado de trabalho. Apresentar e compartilhar nossa filosofia a fim de estabelecer parâmetros para um bom atendimento e relacionamento com o cliente, identificar aspectos que contribuam com a satisfação e encantamento ao cliente e planejar ações que possibilitem resultados positivos nesta excelência do atendimento.

DESCRIÇÃO DO CURSO

A carga horária total do curso será de 34 horas, sendo ministrados módulos de:

- Auto Gestão;
- Comunicação;
- Desenvolvimento de Carreira;
- Informática;
- Liderança;
- Noções básicas do CDC;
- Ouvidoria;
- Perfis de Gerações;
- Técnicas de Atendimento ao Cliente.

VAGAS

Serão disponibilizadas 30 vagas para os participantes sem vínculo empregatício, submetidas a um Processo Seletivo. As vagas deste processo serão distribuídas por classificação, segundo critérios pré-estabelecidos neste Edital.

PÚBLICO ALVO

Pessoas acima de 18 anos, residentes em Campinas/SP, com ensino médio completo e disponibilidade para estudar aos sábados.

INFRAESTRUTURA DOS RECURSOS ENVOLVIDOS

O curso será gratuito, mantido, ministrado e certificado pela ELEKTRO Redes S.A.

REGIME E DURAÇÃO DO CURSO

O curso será ministrado **de 06 de Abril de 2019 a 25 de Maio de 2019**, com aulas aos sábados, no período da manhã, das 8h00 às 12h00.

LOCAL DE REALIZAÇÃO DO CURSO

O curso será realizado na Central de Relacionamento com o Cliente – CRC, situada a Rua Romualdo Andreazzi, nº 492, no bairro Jardim do Trevo, em Campinas.

Os custos com transporte serão de responsabilidade do próprio aluno.

CERTIFICAÇÃO

O certificado de conclusão do Curso de Fundamentos para o Relacionamento com o Cliente será outorgado pela ELEKTRO Redes S.A., aos alunos que cumprirem os requisitos do plano do curso, tanto na frequência como no aproveitamento.

INSCRIÇÃO

A inscrição oficial do Processo Seletivo ocorrerá no site <https://goo.gl/forms/z2IqUFYIB8oSZ1303>, com início **em 12 de Março de 2019** e **encerramento no dia 18 de Março de 2019**.

SELEÇÃO

O Processo Seletivo será realizado pela Elektro em três etapas eliminatórias, de acordo com os critérios de seleção abaixo:

1ª etapa: análise de inscrição com base nos requisitos supracitados no item Público Alvo deste edital.

2ª etapa: prova online, com 22 questões de múltipla escolha de português, lógica e informática, que será encaminhada via e-mail para os aprovados na etapa anterior. O critério de desempate se dará pela quantidade maior de acertos na prova.

Será eliminado do processo o candidato que não finalizar a prova online.

3ª etapa: etapa classificatória que constará de aplicação de uma dinâmica de grupo presencial, com o objetivo de avaliar a capacidade do candidato quanto a excelência no atendimento e o comprometimento com as tarefas e atividades de uma central de atendimento.

Esta etapa acontecerá nas dependências da Central de Relacionamento com o Cliente – CRC, situada a Rua Romualdo Andreazzi, nº 492, no bairro Jardim do Trevo, em Campinas/SP, entre **os dias 25 de Março e 29 de Março de 2019**.

Os candidatos serão convocados via e-mail com todas as informações para participação.

MATRÍCULA

Os 30 candidatos selecionados em primeira chamada serão convocados via e-mail e deverão efetuar as matrículas **de 03 de Abril até às 15h00 do dia 05 de Abril de 2019**, também via e-mail, preenchendo todas as informações solicitadas na ficha de inscrição.

Caso o candidato não realize a matrícula, será indicado o próximo candidato classificado para preenchimento da vaga. A não realização da matrícula no prazo inviabiliza a participação do candidato.

DISPOSIÇÕES FINAIS

A inscrição do candidato importará no conhecimento das instruções deste Edital e na aceitação tácita das condições nele contidas tais como se acham estabelecidas. Eventuais dúvidas devem ser direcionadas para o e-mail de atendimento: escola.crc@elektro.com.br.

A qualquer tempo e a critério da Comissão de Seleção, se constatada a apresentação de documentos e/ou assinaturas inidôneas, será considerada cancelada a inscrição ou matrícula do candidato.

O aluno frequentará o curso de Fundamentos para o Relacionamento com o Cliente sem vínculo empregatício com a ELEKTRO Redes S.A. A frequência e conclusão do curso não garantem a admissão do aluno.

Campinas, 07 de Março de 2019.