

A Sebrae Previdência é uma das 21 entidades que participaram da publicação “Coletânea de Casos - Boas Práticas de Relacionamento”, lançada em outubro pela Abrapp. Em formato de E-Book (formato digital), o livro traz ações ou programas bem-sucedidos de relacionamento com participantes. No caso do plano Sebraeprev, houve a criação de uma nova área de relacionamento cujos colaboradores foram treinados com a ferramenta de CRM (Customer Relationship Management).

Nesse sentido, foi contratada uma empresa especializada para prestação de serviços de desenvolvimento da política de relacionamento, estratégia e ações com participantes. “A empresa realizou o trabalho de treinamento os colaboradores e gestores da entidade quanto aos novos padrões de atendimento; termo de referência com a especificação técnica da ferramenta de CRM que atendesse aos requisitos necessários ao atendimento dos participantes, assistidos, gestores, patrocinadores e instituidores, bem como o plano de implementação da política de relacionamento”, traz a publicação.

Em 2012, antes do início do processo, o nível de satisfação dos participantes ativos com os canais de relacionamento da Entidade era de 46,6% e dos assistidos de 68,8%. Na pesquisa realizada em 2016, esses níveis de satisfação saltaram para 91% e 94% respectivamente. Apenas 6% dos atendimentos do ano passado foram direcionadas às áreas internas para atendimento de 2º nível. Ou seja, 94% dos atendimentos foram resolvidos dentro da área de relacionamento.’

O caso da Sebrae Previdência foi apresentado no 38º Congresso Brasileiro da Previdência Complementar Fechada pela Gerente de Relacionamento e Comunicação da entidade, Luciana Ribeiro. Este e outros casos de relacionamento com participantes podem ser conferidos na publicação. [Clique aqui para baixar](#).

Fonte: Abrapp Acontece, em 16.11.2017.