

Organizado pela Comissão Técnica de Estratégias e Criação de Valor da Abrapp (Regional Sudeste), o Workshop: Um Minuto para o Futuro promoverá a discussão sobre a gestão bi-modal no relacionamento com os participantes, no próximo dia 27 de novembro. O evento é gratuito e será realizado no Rio de Janeiro. A gestão bi-modal é um conceito que propõe a complementação entre as novas tecnologias digitais e o atendimento humano tradicional.

“A gestão bi-modal propõe um mix entre as novas tecnologias e o atendimento humano. Estamos em um momento de transição e as duas formas devem se complementar para oferecer o melhor relacionamento possível aos nossos participantes”, explica Karla Maia, Coordenadora da CT de Estratégias e Criação de Valor da Regional Sudeste. A profissional defende que é necessário buscar o equilíbrio e a complementação entre os novos canais digitais e o relacionamento pessoal.

O workshop pretende aprofundar esse debate, sobre a velocidade das mudanças. “Devemos calibrar a velocidade das mudanças. É necessário explicar as mudanças para nossos participantes e oferecer o tipo de atendimento que o participantes se sintam melhor”, explica a Coordenadora. De um lado, existem os mais jovens da geração millennials que preferem o relacionamento pelos meios digitais. De outro, uma parte dos assistidos preferem o atendimento presencial ou telefônico.

“O objetivo é discutir a melhor maneira de melhorar o relacionamento com os participantes. Um bom atendimento e uma comunicação adequada ajudam a fortalecer a imagem da entidade junto ao seu público”, defende Lucas Nóbrega, Diretor Executivo da Abrapp e Responsável pela CT de Estratégias e Criação de Valor. O workshop tem o objetivo também de promover a capacitação dos profissionais das áreas de atendimento, comunicação e educação das associadas da Abrapp.

“Somos essencialmente prestadores de serviços. Devemos oferecer um relacionamento sob medida para o participante”, recomenda Karla Maia. Ela explica ainda que a tecnologia deve ser aliada para a agilização do atendimento, mas não deve ser imposta de maneira inadequada, sem um trabalho prévio de preparação e aculturação do público.

Comissão Técnica - A profissional explica ainda que todos os anos a CT da Regional Sudeste procura promover uma entrega, que neste ano, se dará na organização deste workshop. É o terceiro ano que a Comissão promove o evento voltado para as associadas da regional da Abrapp.

As demais CT regionais de Estratégias e Criação de Valor também têm realizado atividades em suas localidades. Um dos exemplos é a CT da Regional Leste que promove o Talk Prev “Perfil de Investimento e Desafio para os Planos Instituídos”, na próxima terça, 12 de novembro, em Belo Horizonte ([clique aqui](#) para inscrições).

“O trabalho da Comissão Técnica de Estratégias e Criação de Valor em 2019 foi muito motivador, foi um sucesso. Todas as regionais foram muito ativas e promoveram diversas entregas em termos de eventos e participação em publicações”, comenta Lucas Nóbrega.

Uma das entregas da CT foi o lançamento do e-Book “Boas Práticas que Geram Valor”, com 16 cases de sucesso de estratégias de comunicação, relacionamento e educação. O lançamento foi realizado durante o 40º Congresso Brasileiro da Previdência Complementar Fechada, no último dia 17 de outubro, em São Paulo.

[Clique aqui](#) para inscrições e informações - Workshop: Um Minuto para o Futuro

Fonte: Acontece Abrapp, em 11.11.2019.