



Claro | Rentabilização

▼ Plano de Aula

1º DIA / MODO ON				
ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	CARGA HORÁRIA	RECURSO	CAMINHO/LINK
CHAMADA E ENVIO DO CONTROLE NO GRUPO RS	Conferência de nomes e números de telefone, corrigindo os dados incorretos para facilitação do processo de login.	0:10:00	INSTRUTOR	https://dhovgx.notion.site/ENVI-O-NO-GRUPO-RES-30d33efcaa8e800d8358ce51e128f4a8?pvs=143
BOAS VINDAS	Dar boas vindas à todos os colaboradores e realizar a abertura do treinamento.	0:10:00	INSTRUTOR	
REGRAS DO TREINAMENTO	Apresentar as regras do treinamento, bem como comportamentos, frequência às aulas, horários e participação.	0:10:00	SLIDE	https://www.canva.com/design/DAGwEAU3JZo/885mV8ATAPuKYSEm4eEyqw/edit?utm_content=DAGwEAU3JZo&utm_campaign=designshare&utm_medium=link2&utm_source=sharebutton
APRESENTAÇÃO DO INSTRUTOR E TIME DHO	Apresentação dos instrutores e time de DHO para conhecimento do time.	0:10:00	SLIDE	
APRESENTAÇÃO DO	Apresentação dos candidatos em formato de	1:00:00	SLIDE	

CANDIDATO DINÂMICA	dinâmica para quebra gelo e conhecimento de perfis de alunos em sala.			
CONHECENDO A EMPRESA	Contar um pouco da história da VGX, tempo da empresa no mercado, hierarquia, apresentar as unidades da empresa, missão, visão e valores, clima e falar sobre horários e regras de vestimenta, indicadores e resultados etc.	2:00:00	SLIDE	
LANCHE	***	1:00:00	NÃO SE APLICA	
BENEFÍCIOS E REGRAS	Apresentação dos benefícios VT / Refeição / salário família / Auxílio creche / Plano de saúde e regras.	0:30:00	SLIDE	https://www.canva.com/design/DAGwEAU3JZo/885mV8ATAPuKYSEm4eEyqw/edit?utm_content=DAGwEAU3JZo&utm_campaign=designshare&utm_medium=link2&utm_source=sharebutton
CONHECENDO AS METAS	Apresentação dos indicadores operacionais.	0:20:00	SLIDE	
ENTREGA DE BENEFÍCIOS	Momento de entrega do crachá, VR e coleta de	0:30:00	AUXILIAR RH	

	assinaturas para plano odontológico.			
AVALIAÇÃO ABSORÇÃO CONTEÚDO INSTITUCIONAL	Avaliação Individual composta por 10 questões referentes aos conteúdos ministrados no dia vigente . O crivo de aprovação será 60%.	0:20:00	AVALIAÇÃO IMPRESSA	https://www.canva.com/design/DAG_DrEocjQ/rTq91-HLfVae1z599PLgig/edit?utm_content=DAG_DrEocjQ&utm_campaign=designshare&utm_medium=link2&utm_source=sharebutton
		6:20:00		
2º DIA / INSTITUCIONAL CLARO / CURSOS TREINACOM				
ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	CARGA HORÁRIA	RECURSO	CAMINHO/LINK
CHAMADA E ENVIO DO CONTROLE NO GRUPO RS	Conferência de nomes e números de telefone, corrigindo os dados incorretos para facilitação do processo de login.	0:10:00	INSTRUTOR	https://dhovgx.notion.site/ENVI-O-NO-GRUPO-RES-30d33efcaa8e800d8358ce51e128f4a8?pvs=143
BOAS VINDAS	Dar boas vindas à todos os colaboradores e realizar a abertura do treinamento.	0:10:00	INSTRUTOR	

INSTITUCIONAL CLARO	Apresentar a Claro através de material do TR. Comercial	1:00:00	SILDE	https://www.canva.com/design/DAGoAmmyWWk/1lr2xD4XHkwAmnPfF0YUWw/edit?utm_content=DAGoAmmyWWk&utm_campaign=designshare&utm_medium=link2&utm_source=sharebutton
CONECTADOS COM O CERTO	Realização do curso "Conectados com o certo", na ferramenta Treina.com	1:30:00	TREINACOM	https://treinacom.micropower.com.br/Performance/Web/Portal/Main/Home.aspx
LANCHE	***	1:00:00	NÃO SE APLICA	
TNPS	Realização do curso "TNPS", na ferramenta Treina.com	0:40:00	TREINACOM	https://treinacom.micropower.com.br/Performance/Web/Portal/Main/Home.aspx
RQUAL	Realização do curso "RQUAL", na ferramenta Treina.com	0:50:00	TREINACOM	https://treinacom.micropower.com.br/Performance/Web/Portal/Main/Home.aspx
SOLAR	Realização do curso "SOLAR - ACHE AQUI", na ferramenta Treina.com	0:40:00	TREINACOM	https://treinacom.micropower.com.br/Performance/web/Lms/UnifiedSearch/PageUnifiedSearch.aspx?keyword=SOLAR%20-%20ACHE%20AQUI
FINALIZAÇÃO	Fechamento e encerramento	0:20:00	INSTRUTOR	

	do dia, dando os direcionamentos para o dia posterior.			
		6:20:00		
3º DIA / PRODUTOS CLARO E TÉCNICAS DE VENDAS				
ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	CARGA HORÁRIA	RECURSO	CAMINHO/LINK
BOAS VINDAS	Dar boas vindas à todos os colaboradores, realizar validação de presenças, envio de informações R&S	0:10:00	INSTRUTOR	https://dhovgx.notion.site/ENVI-O-NO-GRUPO-RES-30d33efcaa8e800d8358ce51e128f4a8?pvs=143
PRODUTOS E SERVIÇOS	Apresentação da operadora e sua trajetória no mercado, tipos de clientes trabalhados pela operadora, SVA'S e benefícios disponibilizados .	1:40:00	SILDE	https://www.canva.com/design/DAG_E_zrBVo/5zy_jJhpnWv2FwlTGSFKSg/edit?utm_content=DAG_E_zrBVo&utm_campaign=designshare&utm_medium=link2&utm_source=sharebutton
AVALIAÇÃO ABSORÇÃO CONTEÚDO PRODUTO	Avaliação individual composta por 10 questões referentes ao conteúdo Produtos e Serviços.O crivo de aprovação será	0:30:00	SILDE	https://www.canva.com/design/DAG_FAril8/0tqbNrFd7lmT3xmu9An0TA/edit?utm_content=DAG_FAril8&utm_campaign=designshare&utm_

	60%, sendo avaliado também o desempenho e comportamento do candidato em sala.			medium=link2&utm_source=sharebutton
TÉCNICAS DE VENDAS E ATENDIMENTO	Apresentação do conceito de técnicas de vendas e habilidades para ser um bom vendedor/Etapas do atendimento (Abordagem/Sondagem/Argumentação/O oferta/Fechamento e Contra Argumentação) e principais abordagens em cada uma das mesmas.	1:40:00	SILDE	https://www.canva.com/design/DAGndfeysBE/IMV9b4JMrJxeb9tv08R5Xw/edit
MONTAGEM SCRIPT DE ATENDIMENTO	ORIENTAÇÕES: DIVIDA A SALA EM GRUPOS - Em conjunto o grupo irá formular a estrutura de atendimento de acordo com o que julgarem ser o correto. Após o término do tempo de criação cada grupo deve ir na frente para apresentar a sua estrutura e justificar o porque fizeram	0:40:00	DINÂMICA	

	<p>neste modelo. Após o grupo finalizar os demais colegas devem pontuar o que acharam da estrutura e se a mesma funcionaria na prática. o instrutor atuará somente como mediador</p> <p>OBJETIVO:</p> <p>Compreender o conhecimento da turma referente a estrutura do atendimento via televendas, avaliar a fala e postura durante a apresentação identificando pontos chave para desenvolvimento durante o treinamento</p>			
INTERVALO	-	1:00:00	-	
ANALISE DE LIGAÇÕES	<p>Análise de ligações com foco na apresentação dos benefícios e argumentação. Neste momento os colaboradores, após ouvirem as chamadas, irão compartilhar as suas</p>	0:30:00	LIGAÇÕES	

	percepções a respeito dos atendimentos realizados, pontuando o que foi assertivo e o que fariam diferente.			
DÚVIDAS GERAIS E LIBERAÇÃO DA TURMA	Verificar se a turma possui alguma dúvida em relação ao conteúdo abordado e sanar dúvidas. Reforçar a presença no dia seguinte e finalizar.	0:10:00	INSTRUTOR	
		6:20:00		
	Z			
4º DIA / QUALIDADE E SISTEMAS CLARO				
ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	CARGA HORÁRIA	RECURSO	CAMINHO/LINK
BOAS VINDAS	Dar boas vindas à todos os colaboradores, realizar validação de presenças, envio de informações R&S	0:10:00	INSTRUTOR	https://dhovgx.notion.site/ENVI-O-NO-GRUPO-RES-30d33efcaa8e800d8358ce51e128f4a8?pvs=143
APRESENTAÇÃO MONITORIA DE QUALIDADE VGX, DDCOM, NCG E	Apresentação da Monitoria de Qualidade interna e externa da VGX, explicar o que é	1:30:00	SILDE	https://www.canva.com/design/DAG_FK6bGXY/9Hy3S6T34yTtTYasVZGMhA/edit?

FORMULÁRIO DE QUALIDADE	a DDCOM e mecanica de avaliação, explicar a respeito do NCG e como o mesmo afeta a empresa. Apresentar formulário de qualidade e esclarecer pontos de sinalização e NCG.			utm_content=DAG_FK6bGXY&utm_campaign=designshare&utm_medium=link2&utm_source=sharebutton
AVALIAÇÃO ABSORÇÃO CONTEÚDO QUALIDADE	Avaliação individual composta por 10 questões referentes ao conteúdo Qualidade.O crivo de aprovação será 60%, sendo avaliado também o desempenho e comportamento do candidato em sala.	0:30:00	SILDE	https://www.cannva.com/design/DAGnPpLrI4/261SSI7pSW6Utl98ivm6Eg/edit
SIMULAÇÃO DE ATENDIMENTO	A turma será dividida em grupos, onde os mesmos irão debater entre si sobre todos os conteúdos ministrados ao longo do treinamento(PRODUTO, TÉCNICAS DE	0:40:00	DINÂMICA	