

MANUAL DA SECRETÁRIA

SUMÁRIO

1 - Introdução

1.1 - O que é o Grupo Next4u?

1.2 - O que era a Singular?

1.3 - O que era a Solar?

1.4 - O que era a CF?

1.5 - O que era a Simplifica?

1.6 - O que era a Solução?

2 - Cultura

2.1 - Missão

2.2 - Visão

2.3 - Valores

2.4 - Princípios Solução

2.5 - 10 Leis

2.6 - Manual de conduta

3 - Organograma

4 - Escopo de trabalho

4.1 - Macroprocessos

4.2 - Microprocessos (suas atividades)

4.2.1 - Atendimento

4.2.2 - Manutenção do ambiente

4.2.3 - Controle de agenda

4.2.4 - Eventos

4.2.5 - Controle de estoque

4.3 - Informações relevantes

4.4 - O que esperamos de você

5 - Clientes

5.1 - SGQ

5.2 - Onboarding de clientes

5.3 - Relacionamento com os clientes

5.4 - Encantamento

1 - INTRODUÇÃO AO GRUPO Next4u

1.1 - O que é o Grupo Next4u?

Bem-vindo ao Grupo Next4u, um ecossistema empresarial único onde a expertise se encontra com a inovação. Somos mais que um conjunto de empresas; somos uma sinergia de soluções para o empreendedor moderno. Aqui, cada desafio é uma oportunidade para crescer, e cada necessidade empresarial é atendida com precisão e criatividade.

A nossa missão é oferecer um conjunto de soluções integradas que partem de empresas diferentes, e com isso nosso objetivo é proporcionar maior segurança e conforto ao cliente, dando a possibilidade de resolver tudo em um só lugar!

Vamos conhecer um pouco mais de nossas empresas?

1.2 - O que era a Singular?

A Singular é um curso de Idiomas que surgiu com o intuito de levar conforto em um ambiente de aprendizado favorável e capaz de quebrar a barreira do ensino estipulado pelos cursos tradicionais!

Na Singular prezamos pela a excelência no atendimento, com uma metodologia de ensino personalizada e com tempo menor comparado aos outros cursos.

Nossos horários são personalizados e possuímos aulas presenciais e online digitais. Não prendendo o aluno a material didático e nem a uma sala de aula cheia de pessoas sem a atenção e a prática com o professor.

Nosso objetivo é fornecer ao aluno aulas particulares em um ambiente seguro para que ele se desenvolva que o aluno tenha aulas particulares e exclusivas, com conteúdo voltado para sua necessidade no horário que ele escolher estudar puder, para que isso torne o processo de ensino-aprendizagem mais prazeroso e assertivo trazendo assim uma satisfação possa aprender, se tornar fluente na língua e que isso traga uma satisfação para o cliente.

1.3 - O que era a Solar?

A Solar Comunicação nasceu com o objetivo de ajudar empresas a criarem presença no mundo digital e a promover o sucesso dessas marcas no Instagram. Somos apaixonados por isso.

Nosso objetivo é transformar a individualidade e essência de cada negócio em algo comercial, capaz de se conectar com pessoas! Buscamos tanto em nossos clientes quanto nos colaboradores pessoas "parceiras" capazes de gastar sua energia e pensar juntos em prol de um objetivo comum!

Nós proporcionamos aos nossos clientes, know how e suporte para executarem suas ideias, e terem um desenvolvimento mais rápido no longo prazo!

1.4 - O que era a CF?

A CF é uma rede de franquias que iniciou as nossas atividades em 1989 com o objetivo de blindar o empresário contra as ameaças ao patrimônio, para que o empreendedor possa focar no que realmente importa, o crescimento do seu negócio.

Nosso objetivo é dar autonomia ao empresário e auxiliá-lo com a nossa expertise de negócio e modernidade.

1.5 - O que era a Simplifica?

A SimplificaRH, é uma empresa de recursos humanos que surgiu pelos seguintes motivos:

A maior dor do pequeno e médio empresário é encontrar um bom colaborador com condições e recursos limitados.

O processo de contratação tanto para o empregador quanto para o empregado está cada vez mais complicado e burocrático no Brasil, você precisa comprovar mil experiências anteriores no seu primeiro emprego, você vê pessoas sem a menor qualificação se candidatando para vagas específicas e você vê a taxa de desemprego flutuando cada vez mais no censo do IBGE.

O nosso objetivo é tornar esse processo muito menos complexo para ambos os lados, sendo simples e assertivo.

1.6 - O que era a Solução?...

A Solução Consultoria surgiu na condição mais popular do mercado: Oferta x Demanda. O nosso diretor Yan Yuri, tinha expandido a Singular e estava comercializando franquias, com isso, ele identificou que as pessoas não se preparam para abrir seu negócios, a maioria de seus clientes de franquia o tinham como suporte e pediam o seu conselho, até que ele decidiu comercializar esse know how!

A maioria das pessoas acreditam que consultoria empresarial é algo que só as grandes empresas do mercado possuem, pois de fato é um serviço muito caro! E por isso nós nascemos porque identificamos uma demanda reprimida de pequenos empreendedores que buscam a constante evolução e aprimoramento do negócio!

A Solução é uma empresa que trabalha e desenvolve clientes de pequeno e médio porte, com foco em 3 pilares; aumento de faturamento; redução de despesas e implementação de processos.

2 - CULTURA

Princípios do Grupo

Cada empresa tem uma ideologia individual:

Singular: Oferecer conforto e flexibilidade para te fazer aprender um novo idioma.

Solução: Aumentar seu faturamento; Reduzir suas despesas; Implementar processos.

Solar: Tornar interessante a essência e cultura da sua empresa, na vitrine do instagram.

CF Contabilidade: Desmistificar toda a burocracia por trás das suas guias, impostos e regime tributário para te tornar um empresário consciente.

Simplifica: Simplificar o processo de busca pelo candidato ideal, reduzindo a rotatividade de funcionários e melhorando os resultados da sua empresa.

Somos um grupo empresarial com áreas de atuações diferentes, e missões diferentes com os nossos clientes!

Mas isso não se aplica com os nossos colaboradores, temos sempre em vista os seguintes pilares para todo o Grupo Next4u:

Ambição - Desejar conquistar mais coisas, conhecer novas pessoas, frequentar novos lugares, tudo isso foram desejos que nos trouxeram até aqui como empresa e como indivíduos.

Busca - É a nossa jornada rumo à melhoria, onde a nossa disposição e energia são fundamentais para conquistarmos essa qualificação.

Constância - A execução da nossa busca em realizar as nossas ambições de forma incansável é o que é capaz de transformar a nossa realidade, a capacidade de idealizar enquanto não se é palpável, foi o que consolidou os nossos negócios até aqui.

Nós acreditamos que a confiança seja o elemento mais precioso que podemos encontrar nas pessoas que fazem parte do nosso time, e poder confiar nas pessoas que temos conosco é o que nos faz crescer de forma tão rápida além de ser o que fomenta a nossa cultura!

Esses pilares que nos trouxeram até aqui, mudaram a nossa vida e podem mudar a vida de vocês também, então é importante compartilharmos isso de maneira explícita para alinhar as nossas expectativas.

Queremos que o nosso grupo cresça cada vez mais, de preferência, com pessoas que nos ajudaram a construir a nossa melhor versão!

2.1 - 10 LEIS

Essas são as 10 leis que regem o nosso grupo.

1 - Seja honesto.

A honestidade e transparência são princípios inegociáveis, então é importante que você saiba disso. Mesmo que isso signifique que você poderá tomar uma bronca às vezes.

2 - Seja ambicioso.

Somos um grupo em crescimento exponencial, então gostamos de ter por perto pessoas que também tem esse objetivo e que desejam mais!

3 - Seja disponível.

O tempo é nosso ativo mais importante, então toda vez que você se mostra disponível para nós, nós enxergamos isso com bons olhos e entendemos que você deseja crescer junto com esse grupo

4 - Seja criativo.

Ser criativo é fazer algo que todo mundo faz de uma maneira diferente.

Esperamos que você seja criativo na execução das suas tarefas, e se enxergar uma oportunidade de ser mais eficaz em alguma das tarefas, fale com o seu superior para implementar essa ideia.

5 - Não prometa o que não pode cumprir.

Toda vez que surgir um desafio pra você você deve levar em consideração a sua capacidade, o prazo e a entrega, seja sincero com o que você tem a oferecer e não prometa mais do que você pode cumprir.

6 - Nós crescemos juntos e ganhamos juntos.

“Se você come um bolo de chocolate uma vez você come sozinho, se você compartilha você como sempre”

Nós entendemos que não ganhamos nada sozinhos, então se você nos ajudar a ganhar, nós compartilharemos disto.

7 - Se temos uma meta teremos uma recompensa.

Nós temos nossas obrigações e fazer isso com excelência é o que nós esperamos.

Acreditamos que a melhor maneira de manter as pessoas motivadas é através de metas e recompensas, então quando nós traçarmos uma meta, entenda que você será recompensado se alcançarmos esse objetivos.

8 - Ultrapasse seus limites.

Nós oferecemos diversas oportunidades de desenvolvimento tanto pessoal, quanto profissional, então deseje se tornar alguém melhor e isso te levará a lugares e pessoas que você não imagina!

9 - Seja referência.

Se desenvolva a ponto de ser tão bom no seu trabalho e executar tão bem as suas tarefas de uma maneira em que você se torne uma parte essencial desse processo, vire uma referência!

10 - Ser o próximo sócio só depende de você.

Nós sempre priorizamos quem nós conhecemos, confiamos e já nos ajudou a chegar em algum lugar.

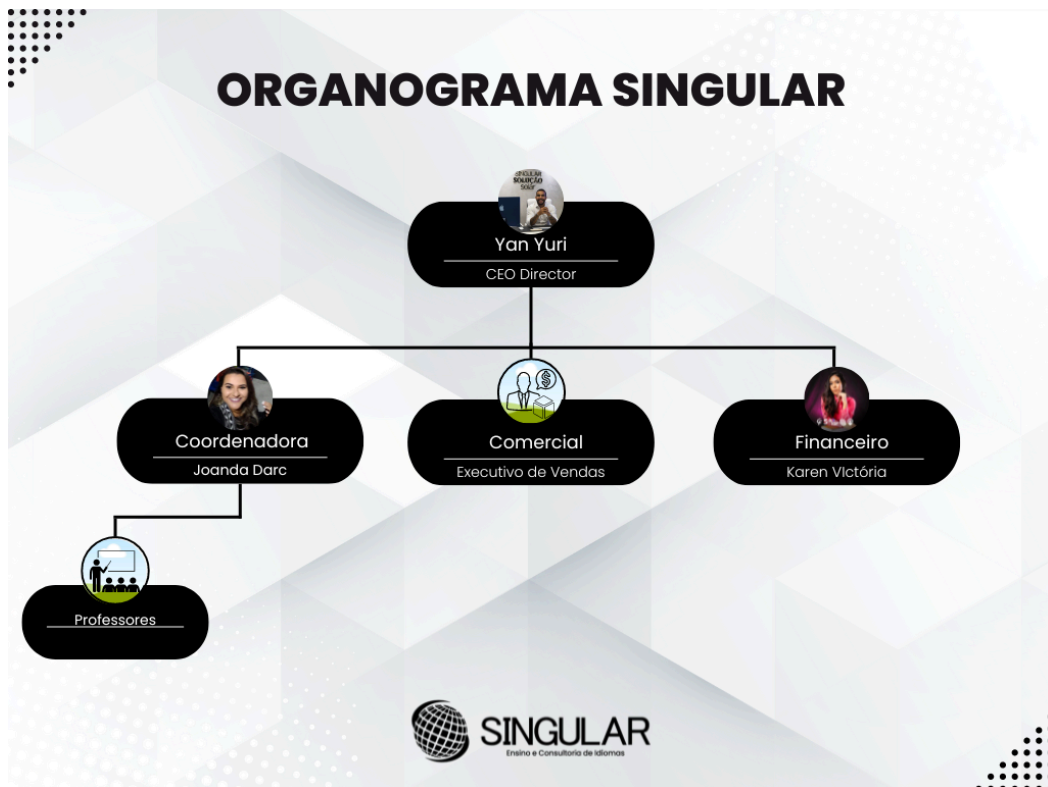
Então, se você deseja ser o dono do seu próprio negócio, ser o próximo sócio da empresa deste grupo só depende de você.

3 - ORGANOGRAMA

Como nós somos um grupo empresarial com atividades distintas, o intuito do nosso organograma é te conscientizar sobre como estão divididas as posições hierárquicas em cada empresa, e ressaltar o impacto disso na sua função.



O Yan é o elo entre todas as empresas, ele é proprietário da Singular e Solução em totalidade e é sócio parcial nas demais.

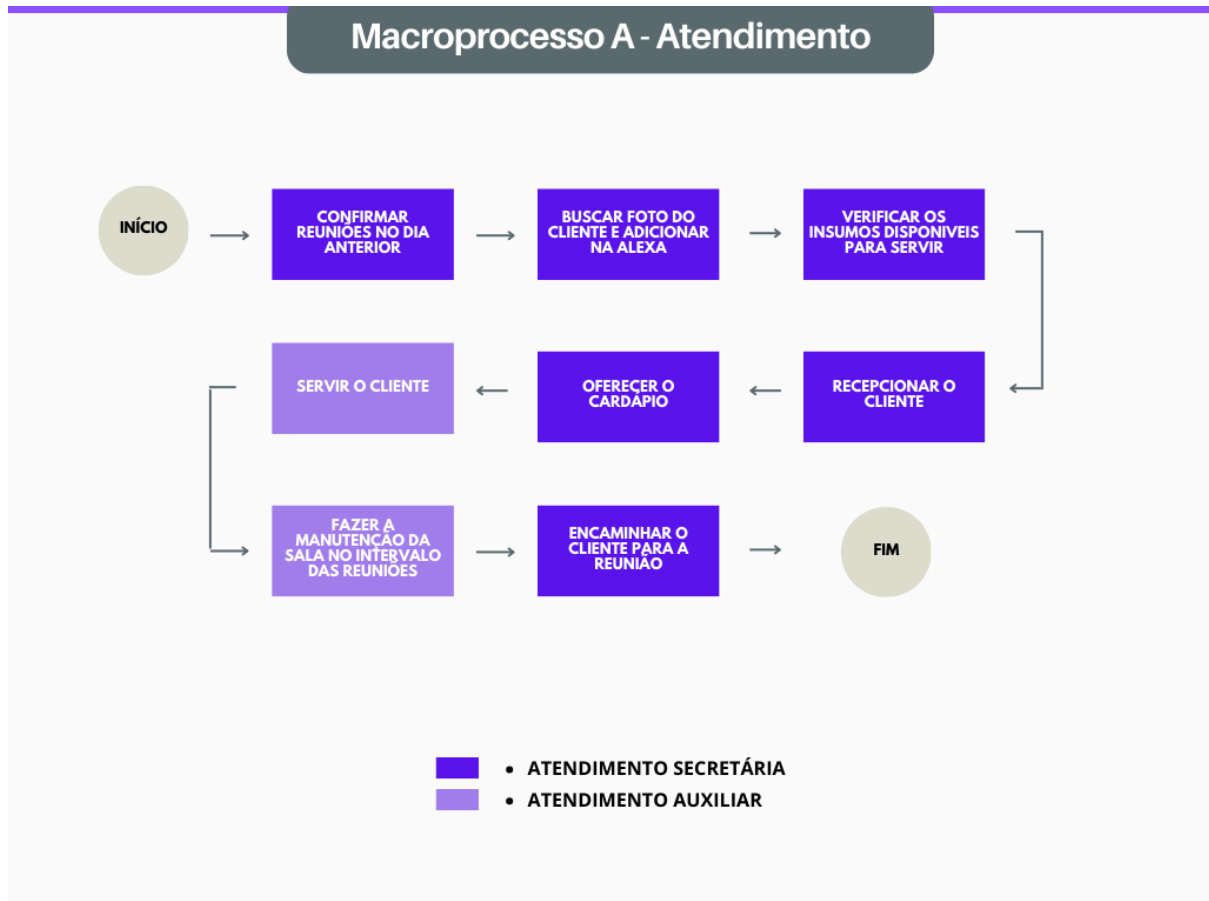


A Singular embora seja a empresa mais antiga, ela também é a empresa com operação mais enxuta, por isso temos apenas 5 setores essenciais para a operação funcionar.



A Solução é a empresa mesmo sendo menor, existe um pouco mais de gente por ser presencial, então temos 6 setores principais para a operação funcionar, e estamos desenvolvendo os demais à medida que a empresa cresce.

4.1 - Macroprocesso

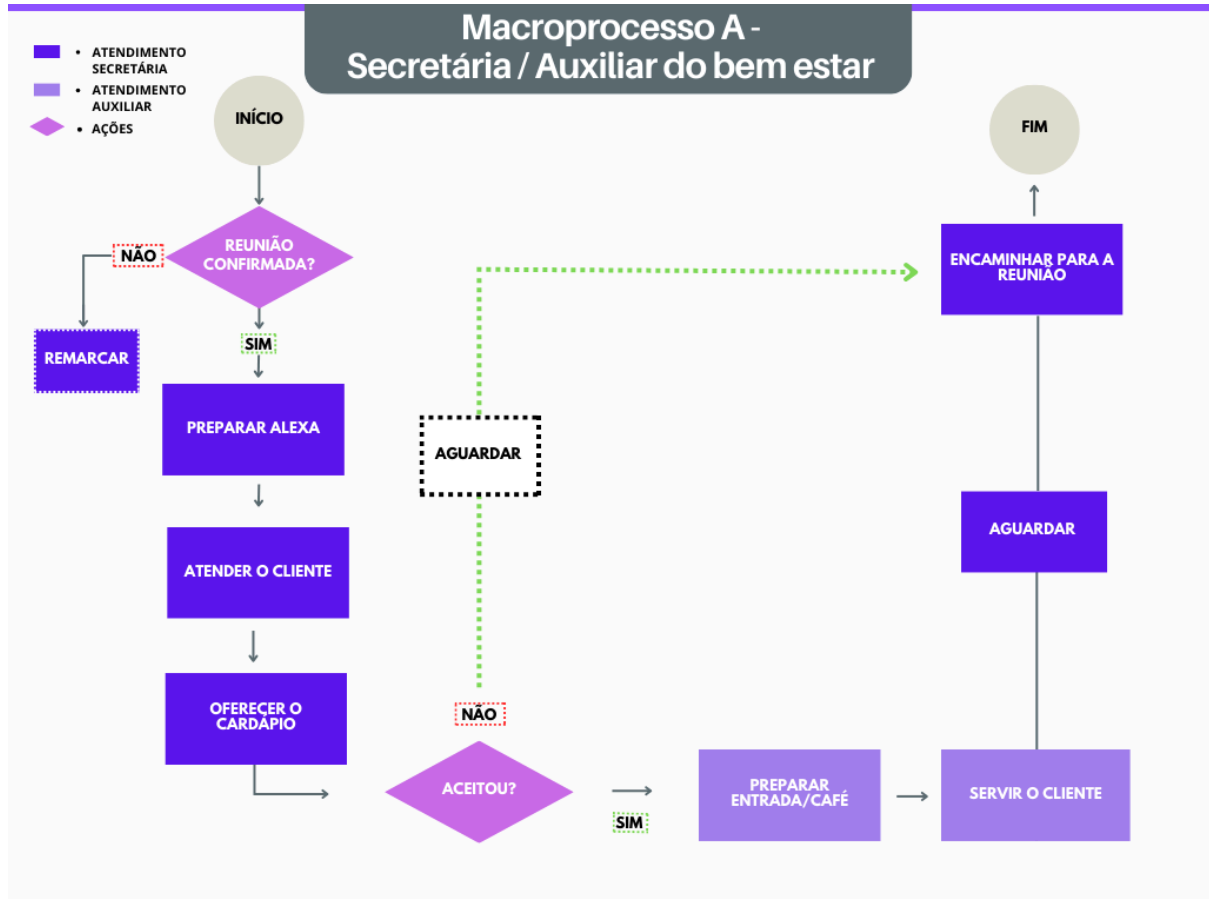


O macroprocesso é um breve resumo de como o processo comercial acontece, as principais etapas e setores envolvidos, essa é uma forma visual de identificar quais as responsabilidades de cada função! (“onde o trabalho começa” e “onde o trabalho termina”)

- - SDR - O SDR é o responsável por sair em busca do lead e enviá-lo ao setor comercial através do grupo.
- - Comercial - O comercial faz todo o processo comercial com o cliente, desde o primeiro contato ao fechamento, ele também é responsável por acompanhar o andamento das outras etapas, para avaliar a satisfação do cliente com o serviço nesse primeiro momento.
- - Financeiro - É responsável por fazer o contrato e enviar os boletos.
- - Atendimento - É responsável por fazer o agendamento dos clientes.

■ - Condições - é importante ressaltar que as atividades só iniciam após pagamento do boleto e assinatura do contrato.

■ - Ações - São as possíveis atitudes do cliente em relação ao cumprimento das etapas (ex.: assinou o contrato? Fechou?)



4.2 - Microprocesso

4.2.1. Introdução ao Grupo Next4u

Através deste material e de nossas aulas gravadas você irá conhecer um pouco da história do nosso grupo, e a forma que cada empresa nasceu, e a cultura que nos fundamenta!

Acreditamos que ter por perto pessoas que tenham essas características e pensam de forma semelhante é benéfico para o desenvolvimento do grupo e de seus colaboradores!

Agora que você faz parte do nosso time, preciso que você faça 2 coisas.

1) E-mail corporativo!

Nós vamos criar um email corporativo interno para tratar de coisas como sistemas, agendamento de reuniões, logins e acessos virtuais, então caso você ainda não tenha recebido um informativo seus dados de login te peço para entrar em contato com o seu superior agora mesmo!

2) Acesse a nossa universidade!

Desenvolvemos nossa universidade corporativa com o intuito de propagar a nossa cultura e ideais, queremos que sua adaptação aconteça de maneira completa e esse é o melhor método para te pôr a par do que somos! Então, caso você não tenha recebido o acesso, entre em contato com o seu superior!

LINK DA UNIVERSIDADE CORPORATIVA

O objetivo deste manual e dessa universidade é facilitar a sua introdução ao grupo, então caso você tenha qualquer dúvida relacionada às suas atividades ou a comunicação, não hesite e fale com o seu superior para que ele te oriente em relação a isso!

4.2.1.5 - Introdução ao comercial

4.2.1 - Atendimento

Somos um grupo que prioriza oferecer uma boa experiência ao cliente e o desenvolvimento do relacionamento com o mesmo, fazer tudo com excelência está nos nossos princípios.

No Rio de Janeiro notamos muitas empresas grandes com um atendimento decadente, pessoas recepcionando outras com desânimo, sem cuidado e atenciosidade. Por isso nós buscamos ser acima da média e queremos que os nossos clientes sejam tratados da melhor forma possível enquanto estiverem aqui.

Hoje o atendimento é composto por duas funcionárias que trabalham em conjunto a recepção e a auxiliar do bem estar e é fundamental que vocês se comuniquem, tenham senso de coletividade e otimizem esse trabalho para oferecer uma boa experiência ao nosso cliente.

Aqui abaixo eu vou listar as atividades de cada uma relacionadas ao atendimento.

Secretária:

Atender a porta

Atender telefone

Oferecer cardápio

Tomar conta de whatsapp

Marcar/Confirmar/Agendar reuniões

Preparar arte "bem vindo" do cliente

Preparar Alexa com foto

Verificar se o ambiente está higienizado

Se atentar as logos rodando na TV

Manter sua área de trabalho limpa e organizada

Na ausência da A.B.E.:

Limpar banheiros

Limpar recepção

Limpar balcão

Organizar os itens

Servir os clientes

Auxiliar do bem estar:

Higienizar banheiros

Higienizar recepção

Higienizar balcão

Organizar itens balcão e remover lixo

Servir o cliente

Se atentar as logos rodando na TV

Na ausência da secretária:

Atender a porta

Atender telefone

Oferecer cardápio

Conferir as respostas do whatsapp

Marcar/Confirmar/Agendar reuniões (caso haja necessidade)

Preparar arte bem vindo do cliente

Preparar alexa com foto

Verificar se o ambiente está higienizado

É importante entender que essas duas pessoas são essenciais nesse processo e é fundamental que vocês se comuniquem para que uma possa cobrir a outra e vocês sejam capazes de evitar erros no atendimento.

Alguns pontos importantes para otimizar esse processo são:

1. Sempre conferir a câmera antes de abrir a porta.

(Esse é um fator relevante principalmente para a sua segurança, é indispensável olhar a câmera e não abrir a porta caso não esteja agendado e ninguém saiba quem é a pessoa.)

2. Sempre chamar o cliente pelo nome.

(Como nosso objetivo é nos relacionar e conectar o cliente, é fundamental que você o chame pelo nome, para gerar proximidade.)

3. Horário de almoço

(O ideal é que vocês tirem seu horário de almoço em horários separados para a recepção não ficar sozinha.)

4. Verificar local da reunião e o responsável.

(É indispensável que você confirme internamente através da agenda se a reunião será na sala do yan ou manu ou na da sala de reunião e confirmar quem atenderá a pessoa.)

5. Preparar a sala de reunião

(Prepare a sala de reunião ligando o ar/tv com as logos e o cheirinho e encaminhar o cliente até lá)

Alexa? (como criar a arte e transmiti-la na alexa)

1. Instagram:

- Abra o aplicativo do Instagram pelo perfil do Yan
- Procure o perfil do cliente.
- Encontre uma foto do cliente e/ou uma foto com a família que pareça afetiva.
- Faça uma captura de tela da foto ou salve-a em seu dispositivo.

2. WhatsApp:

- Abra o aplicativo do WhatsApp.
- Na barra de pesquisa, digite "Canva" e clique no primeiro link que aparecer.
- Isso te levará diretamente para o Canva.

3. Canva:

- Escolha o modelo de arte da empresa que o cliente faça parte, na dúvida, pergunte ao Yan ou escolha o modelo "Grupo Next4u"
- Clique no ícone da foto e selecione a foto do cliente que você salvou anteriormente.
- Ajuste a foto conforme necessário.
- Altere o nome da arte para o nome do cliente.
- Baixe a arte finalizada como um arquivo PNG e salve-o na galeria do seu dispositivo.

4. Amazon Alexa:

- Abra o aplicativo "Amazon Alexa".
- Crie um novo álbum.
- Nomeie o álbum com o nome do cliente.
- Adicione a foto que você criou no Canva ao álbum.

5. Transmissão de tela:

- No canto superior direito do aplicativo Amazon Alexa, clique no ícone de transmissão de tela.
- Selecione o álbum que você acabou de criar para transmitir.

4.2.2 - Manutenção do Ambiente

Se nós queremos oferecer uma boa experiência ao cliente, é fundamental que o nosso ambiente esteja sempre limpo, cheiroso e apto para recebê-los. Então você precisa desenvolver o hábito de zelar por esse ambiente e deixá-lo sempre pronto.

1. Verificar o banheiro após o cliente utilizar.

(Verifique se o chão está molhado, o lixo está cheio e o sanitário limpo, e caso não esteja avise a A.BE. para que ela higienize.)

2. Verificar a sala do Yan entre as reuniões.

(É necessário que você e A.B.E estejam atentas entre o intervalo das reuniões, para remover as xícaras, taças, e resquícios que tenham sobrado ou sujado, vocês necessitam entrar em um consenso. Você pode remover os itens e colocar na recepção para que a nat os leve e limpe ou você pode chama-la para que ela retire, verifiquem qual a melhor maneira dependendo da situação.)

3. Verificar a sala de reunião.

É necessário que você e A.B.E estejam atentas entre o intervalo das reuniões, para remover as xícaras, taças, e resquícios que tenham sobrado ou sujado, vocês necessitam entrar em um consenso. Você pode remover os itens e colocar na recepção para que a nat os leve e limpe ou você pode chama-la para que ela retire, verifiquem qual a melhor maneira dependendo da situação.)

4. Fechadura eletrônica.

(A fechadura da porta principal é eletrônica e sua fonte de energia são as pilhas, é sua responsabilidade estar atenta ao período de troca das pilhas, para que ela não descarregue e nós deixe trancados do lado de fora)

5. Carregamento das pilhas

(A maioria dos nossos equipamentos periféricos funciona a pilha, nós temos pilhas recarregáveis e é sua responsabilidade manter as pilhas carregadas, nós colocamos as pilhas carregadas na cestinha preta e as descarregadas na cestinha prata. O carregador das pilhas fica na gaveta no balcão da recepção.)

4.2.3 - Controle de Agenda

Nós utilizamos a agenda do google e ela é o pilar da nossa organização. O fluxo de clientes aqui varia bastante e por sermos um grupo empresarial e recebermos clientes de todas as empresas, isso pode gerar uma confusão em nossa agenda se não estivermos atentos.

Vou explicar um pouco sobre como funciona o fluxo de clientes e a finalidade das pessoas que vem aqui.

Solução e Consultoria

Yan:

O Yan recebe aqui os nossos clientes em sua sala ou na sala de reunião, e os leads que ele entra em contato e agenda reunião, isso pode acontecer on-line ou presencial.

Comercial:

O comercial recebe leads em potencial de fechamento presencialmente e online.

Consultor Empresarial:

O nosso consultor empresarial atende pessoas em reunião online na sala de reunião.

Eventos:

Nós temos estratégias de vendas e produtos que acontecem no formato de eventos, que são a Manhã/Tarde/Noite do Empreendedor e as nossas Imersões.

Solar

Manu:

Manu atende os seus clientes online em sua sala e os clientes presenciais na sala de reunião. A Manu também pode fazer uma reunião de fechamento com leads em potencial na sala de reunião.

Reuniões de alinhamento:

O pessoal da solar (solares) também recebem alguns clientes aqui para fazerem reuniões de alinhamento, às vezes online e às vezes presencialmente.

Produção de conteúdo:

Os clientes da Solar também vem ao nosso escritório para gravarem conteúdo, dependendo do modelo de conteúdo eles utilizam o estúdio, a recepção, sala de reunião, dependendo do objetivo do conteúdo.

Simplifica

Barb:

A Barb faz reuniões online com os clientes na sala de reunião, e faz as entrevistas com os candidatos às vagas presencialmente. A Barb também pode fazer reuniões de fechamento com leads em potencial na sala de reunião.

Singular

Comercial:

O comercial pode trazer um lead em potencial para fazer um possível fechamento de franquia.

Reuniões de alinhamento:

Os professores fazem reuniões trimestrais presenciais que acontecem em nossa sala de reunião também, isso é marcado pela nossa coordenadora Joana.

O nosso google agenda é dividido da seguinte forma:

Yan: A agenda do Yan está contendo todas as atividades deles dentro e fora da empresa.

Manu: A agenda da Manu está contendo todas as atividades corporativas dela, gravações e afins.

Barb: Na agenda da Barb, ela marca alguns compromissos pessoais e suas atividades corporativas também.

Comercial: Na agenda do comercial, ele marca todas as reuniões de fechamento internas e externas.

Consultor Empresarial: Na agenda do consultor, ele marca todas as reuniões e atividades externas

Sala de Reunião: Todas as atividades que acontecem na sala de reunião

Estúdio: Todas as atividades que acontecem no estúdio.

A maioria das reuniões que são marcadas na agenda do Yan acontecem na sua sala, é sua responsabilidade confirmar todas as reuniões e sua agenda e também marcá-las quando o cliente entrar em contato com você.

Você é responsável por marcar alguns eventos pessoais dele também quando solicitado.

Todas as pessoas que listamos acima tem acesso a agenda do Yan, Estúdio e Sala de Reunião, então quando elas necessitam utilizar uma dessas duas

salas elas marcam direto lá.

Quando uma pessoa que não tem acesso a essas salas quiser marcar algo, ela vai entrar em contato com você para que você marque pra ela.

Como faço para liberar o acesso do link pras pessoas?

1. No canto inferior esquerdo da tela, você verá uma aba com os nomes das agendas disponíveis.
2. Passe o mouse sobre a agenda que você deseja compartilhar e clique nos três pontos que aparecem ao lado do nome.
3. Quando você clicar nos três pontos, um menu suspenso irá aparecer. Nele, selecione a opção "Configurações e compartilhamento".
4. Uma nova página ou painel irá abrir. Role para baixo até encontrar a seção que diz "Gerar link compartilhável".
5. Ao encontrar essa seção, clique no botão ou na opção que permite gerar o link compartilhável.
6. Após gerar o link, você poderá copiá-lo e enviá-lo para a pessoa com quem deseja compartilhar a agenda.

Como faço para marcar uma reunião?

É muito simples, a agenda funciona como um tabela e ao lado de cada quadradinho tem o horário, basta você selecionar o quadradinho no respectivo horário marcar na agenda da pessoa (yan,manu,barb) ou caso seja alguém que não tem acesso, você marca na sala que a pessoa vai utilizar (estúdio, sala de reunião, sala yan) e coloca o nome da pessoa:

Reunião Fulano

a) Agendamento das reuniões.

Assim que uma reunião for agendada, você deve enviar uma mensagem dizendo:

MSG1: Sua reunião foi marcada para o dia X às X horas com o [Incluir nome da pessoa que fará a reunião]!

MSG2: Agradeço a atenção e te aguardamos aqui!

Dessa forma já tentamos ocupar a agenda dessa pessoa, para que ela preserve essa data! Isso também deve ser feito quando um evento for marcado, é fundamental que você diga o horário e o nome do evento.

b) Confirmar as reuniões:

Você deve enviar uma mensagem que reafirme a data, horário, formato, local e a pessoa que fará a reunião.

“A reunião de [inserir data] com [responsável pela reunião] às [inserir horário] está confirmada?”

MSG1: *Estamos passando para te lembrar que sua reunião **online/presencial** está marcada com o Yan, **amanhã** (05/04/24) às **15:00h**!*

MSG2: *Posso confirmar?*

c) Remarcação

Caso o cliente desmarque a reunião você deve perguntar para quando ele gostaria de remarcar.

MSG1: *Tudo bem, sem problemas!*

MSG2: *Qual é a melhor data para podermos remarcar essa reunião?*

d) Falta

Quando o cliente desmarca a reunião com menos de 6 horas de antecedência ou falta a mesma, você deve informar a ele ,de forma delicada, que ele não tem direito a reposição da reunião.

EXEMPLO:

Espero que esteja tudo bem. Queria apenas lembrar que, conforme nossa política de agendamento, não conseguimos realizar reposições de reuniões desmarcadas com menos de 6 horas de antecedência, ou em casos de falta.

Sabemos que imprevistos acontecem e estamos sempre aqui para ajudar a encontrar alternativas. No entanto, é importante manter o compromisso com o agendamento para garantir um serviço eficiente para todos os nossos clientes.

Obs.: Seja uma falta ou remarcação é imprescindível que você avise ao Yan sobre isso, ele organiza a sua rotina com base na agenda e quando acontece esse tipo de situação é fundamental avisar, para que ele possa se reorganizar.

e) Preparo das salas:

Verificação da Sala:

1. Ao verificar a agenda para confirmar se há uma reunião na sala do Yan, na sala de reunião ou no estúdio, é importante garantir que o ambiente esteja limpo e organizado.
2. Isso inclui ligar o ar condicionado, ligar a tv com as logos rodando, ligar o aromatizador que fica na sala, verificar se há necessidade da nossa A.B.E. limpar o ambiente, e verificar quais os insumos do cardápio estão disponíveis para não gerar uma possível frustração ao cliente oferecendo algo que não tem.

Preparação do Estúdio para o Podcast:

1. Sempre levar taças para os convidados, junto com uma jarra de água cheia. Isso garante que todos os participantes tenham uma experiência confortável durante a gravação.
2. Prepare algumas entradinhas para os convidados. Isso adiciona um toque especial ao ambiente e proporciona um momento mais descontraído antes ou durante a gravação do podcast.

4.2 - Microprocessos (suas atividades)

~~4.2.1 - Atendimento~~

~~4.2.2 - Manutenção do ambiente~~

~~4.2.3 - Controle de agenda~~

~~4.2.4 - Eventos~~

~~4.2.5 - Controle de estoque~~

4.2.4 - Eventos

A nossa imersão é um evento para pequenos empresários com temáticas diversas. Ele tem duração média de 8 horas por dia.

Cronograma imersão

8:00 - Seu horário de chegada.

9:00 - início do evento.

10:00 - café da manhã

10:30 - retorno do assunto

12:30 - pausa pro almoço (nós indicamos os barra garden)

13:30 - volta do almoço / conteúdo

15:30 - café da tarde

17:00 - encerramento

Chegada

O início do evento é às 9:00, porém você deve chegar às 8:00 para preparar e organizar o espaço.

- Ligar as ribaltas.
- Organizar as cadeiras.
- Preparar o kit (caderno, caneta, crachá e copo).
- Verificar limpeza recepção e banheiros.
- Preparar o aparador (água, café, copos e itens para consumo).
- Preparar lixeira.

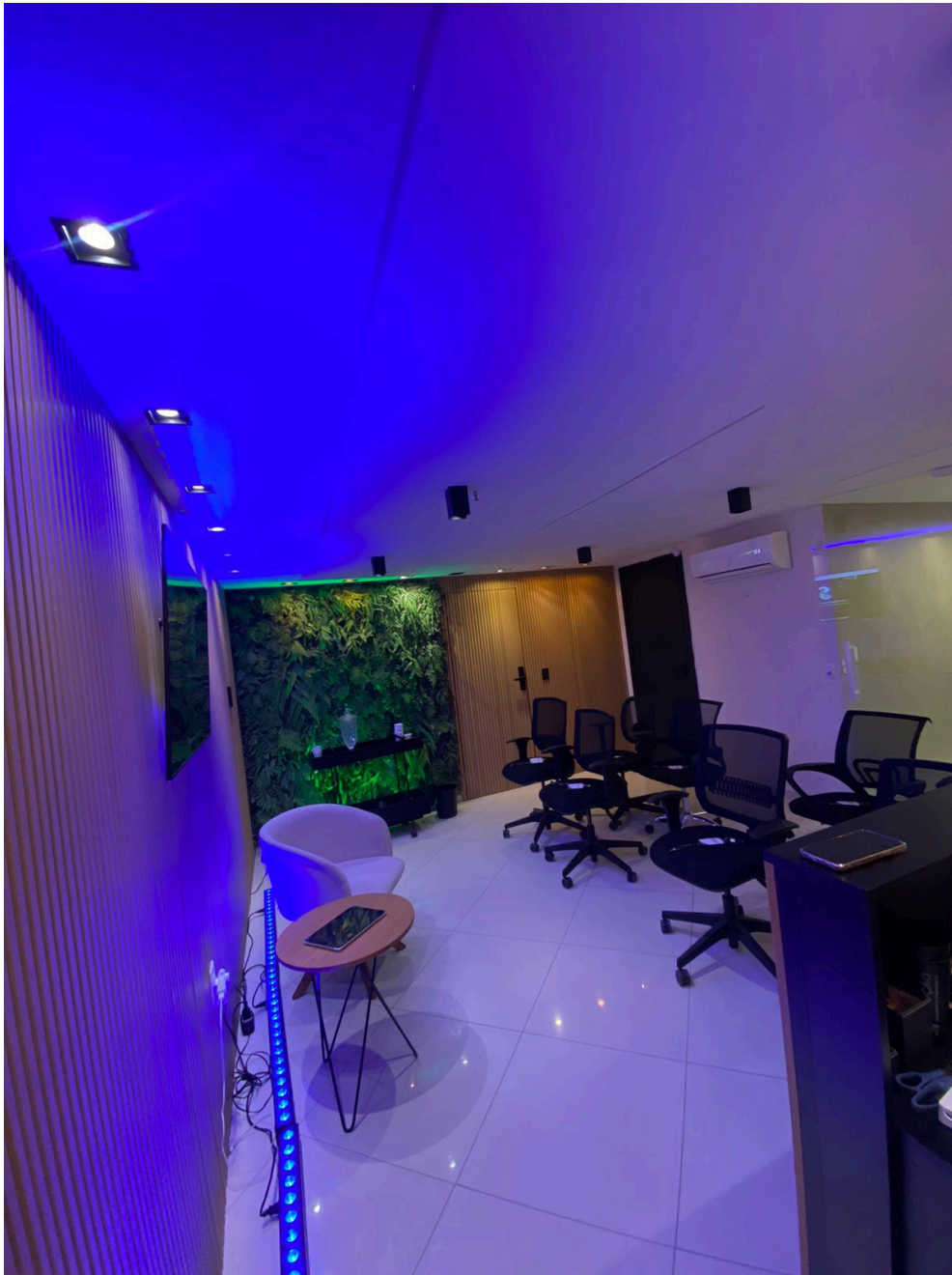
As ribaltas são movidas pela pessoa responsável pelo estúdio, é importante ressaltar que cada dia de imersão tem uma cor, e você deve efetuar a troca da cor da ribalta.

Lembrando que são 3 ribaltas na parede onde fica a TV na cor da imersão, e uma ribalta Verde no jardim vertical.

Instagram: **Roxo** Vendas: **Verde** Finanças: **Azul** Liderança: **Vermelho** RH: **Azul**

Para efetuar a troca da cor da ribalta, basta clicar nos botões “UP” e “DOWN” que estão abaixo do visor. As seguintes cores corresponderem aos seguintes números:

Roxo: 03 Verde: 02 Azul: 03 Vermelho:01



As **cadeiras** organizadas na recepção são as cadeiras que estão no estúdio pois são confortáveis e quando o número de alunos excede a quantidade de cadeiras, você pode complementar com as da sala de reunião e você pode deixar isso preparado no dia anterior ao evento, após o período de expediente (18:30).

*(Existe uma cadeira nas baias mais confortável, de preferência a colocar ela na recepção para uso.)

Os **kits das imersões** contém um copo personalizado, uma caneta personalizada e um caderno personalizado e vem acompanhado de um crachá individual com as informações da pessoa.

Claro, vamos simplificar os passos para facilitar:

Preparativos para a Imersão:

1. Distribuição de Materiais:

- Cada aluno receberá um conjunto de materiais: um copo, uma caneta e um caderno correspondente ao curso que irá fazer.
- Os cadernos, copos e canetas estão guardados nos armários da sala do Yan.

2. Preparação dos Crachás:

- Cada aluno também receberá um crachá com seu nome e usuário do Instagram (pessoal e profissional, se houver).
- Para preparar os crachás, selecione o modelo correspondente ao curso na pasta "Cronograma" no Mac da recepção.
- Imprima a quantidade necessária de crachás de acordo com o número de alunos.
- Solicite as informações de Nome e Instagram dos alunos na semana da imersão.
- Utilize o modelo pronto chamado "Etiqueta Imersão" no Canva para criar as etiquetas.
- A formatação está centralizada no modelo, então basta imprimir e colar nas etiquetas.
- Faça um pequeno corte para colocar a corda do crachá, que também está guardada no armário da sala do Yan.

3. Organização dos Brindes:

- Na noite anterior à imersão, coloque os brindes em cima das cadeiras.
- Em cada cadeira, disponha um caderno, um copo, uma caneta e um crachá para cada aluno.

Verificar se o ambiente está limpo, os lixos foram trocados e o ambiente está pronto para receber as pessoas (aromatizador ligado, lixo do banheiro trocado, lixo na recepção ao lado do aparador)

O aparador contém os seguintes itens:

- Você deve preparar o café e colocar a garrafa térmica no aparador.
- Você deve encher a suqueira com água.
- Você deve disponibilizar copos descartáveis para água e copos para café.
- Você deve disponibilizar um açucareiro.
- Você deve disponibilizar um adoçante em gotas.
- Você deve disponibilizar mexedores de café.

Você deve disponibilizar uma lixeira ao lado do aparador, para que as pessoas possam jogar os descartáveis fora.

Início do evento

O início do evento é às 9:00, porém você deve estar pronta para recepcioná-los às 8:40, às vezes alguns clientes chegam um pouco mais cedo.

Coffee Break manhã

O coffee break é o intervalo entre as aulas, gostamos de promover o networking, então preparamos esse café para que as pessoas possam se conhecer um pouco mais.



É importante que a mesa contenha todos esse elementos para que ela pareça mais cheia, então é importante pegar as taças e colocar na bandeja espelhada.

MODO DE PREPARO COFFEE BREAK IMERSÃO

BANDEJA DE PÃES (2 dias)

Ingredientes:

1 Pão Artesano
1 Pão de milho
1 Manteiga
1 Requeijão

Modo de preparo:

Servir na bandeja prata, em média 8 fatias de cada pão.
Colocar requeijão e manteiga ao lado da bandeja na hora de servir.

SANDUÍCHE NATURAL (2 dias)

Ingredientes:

Pão de fôrma sem casca
Requeijão
Alface americano
Tomates
Queijo Prato (75g de manhã/75g de tarde)
Salame (50g de manhã/ 50g de tarde)
Blanquet (50g de manhã/50g de tarde)
10 Tomates cereja

Modo de preparo:

Será usado metade do pacote de pão a cada preparo.
Organize o salame e o blanquet para facilitar a montagem.
Espalhe uma camada generosa de requeijão nas fatias de pão de fôrma.
Disponha algumas folhas de alface sobre o requeijão.
Adicione rodela de tomate sobre as folhas de alface.
Coloque as fatias de queijo prato sobre os tomates.
Distribua as fatias de salame e blanquet sobre o queijo prato.
Coloque a segunda fatia de pão por cima, pressionando levemente para firmar o sanduíche.
Corte o sanduíche em quatro partes
Adicione um palitinho em cima do sanduíche para fixar os ingredientes junto com uma pequena rodela de tomate cereja
Coloque de 9 a 12 pedaços no prato branco de maior tamanho, e está pronto para servir.

PRATO DE FRIOS (2 dias)

Ingredientes:

Alface (decorativo)
Tomate (decorativo)
Patê atum com ricota (orégano, sal, azeite) (ficará no centro do prato)
Queijo mussarela (50g de manhã/50g tarde)
Queijo prato (25g de manhã/25g tarde)

Salame (50g de manhã/50g tarde)
Presunto de Parma (50g manhã/50g tarde)

Modo de preparo:

Lave e seque as folhas de alface.

Corte os tomates em rodela finas.

Prepare o patê de atum com ricota misturando atum, ricota, orégano, sal e azeite a gosto.

Disponha as folhas de alface ao redor do prato, criando uma borda decorativa.

No centro do prato, coloque o patê de atum com ricota, moldando-o de forma atraente.

Organize as fatias de queijo mussarela, queijo prato, salame e presunto de Parma ao redor do patê, criando uma apresentação equilibrada, e está pronto para servir.

BOLO (1 bolo por dia)

Modo de servir:

Transfira o bolo do recipiente descartável para a boleira de cristal

Após transferir o bolo de recipiente, corte em fatias médias e está pronto para servir.

BANDEJA DE FRUTAS

Preparar e arrumar as frutas na fruteira.

Almoço

Às 12h30 nós paramos para almoçar e indicamos o Barra Garden aos alunos, para que eles conversem uns com os outros.

Durante esse período que os alunos saem é importante que você faça a manutenção do ambiente e verifique se tem algo que precisa ser limpo, trocado ou respostas como água e café por exemplo.

Sempre verifique o banheiro para saber se está limpo e se ainda tem papel, e sempre esteja atenta aos itens do aparador.

Após essa verificação você também deve tirar o seu horário de almoço.

Nesse dia em específico nós disponibilizamos R\$50,00 em espécie para custear o seu almoço, entretanto caso queira trazer sua marmitta fique a vontade.

Coffee Break Tarde

O coffee break é o intervalo entre as aulas, gostamos de promover o networking, então preparamos esse café para que as pessoas possam se conhecer um pouco mais.



É importante que na parte da tarde a mesa se mantenha cheia então você deve preparar os 2 pratos de mesmo tamanho com o tartelete, 1 prato com os mini sanduíches ou o prato de frios, colocar a sala de fruta na bandeja, e as taças em outra.

É importante dizer que você deve fazer desenvolver o “feeling” e acompanhar o que é consumido, para que não estrague.

Elementos como a torta são ocasionais não são regra.

SANDUÍCHE NATURAL (2 dias) / Pela metade

Ingredientes:

Pão de fôrma sem casca
Requeijão
Alface americano
Tomates
Queijo Prato (75g de manhã/75g de tarde)
Salame (50g de manhã/ 50g de tarde)
Blanquet (50g de manhã/50g de tarde)
10 Tomates cereja

Modo de preparo:

Será usado metade do pacote de pão a cada preparo.
Organize o salame e o blanquet para facilitar a montagem.
Espalhe uma camada generosa de requeijão nas fatias de pão de fôrma.
Disponha algumas folhas de alface sobre o requeijão.
Adicione rodela de tomate sobre as folhas de alface.
Coloque as fatias de queijo prato sobre os tomates.
Distribua as fatias de salame e blanquet sobre o queijo prato.
Coloque a segunda fatia de pão por cima, pressionando levemente para firmar o sanduíche.
Corte o sanduíche em quatro partes
Adicione um palitinho em cima do sanduíche para fixar os ingredientes junto com uma pequena rodela de tomate cereja
Coloque de 9 a 12 pedaços no prato branco de maior tamanho, e está pronto para servir.

PRATO DE FRIOS (2 dias) // Dependendo da quantidade insumos e do consumo

Ingredientes:

Alface (decorativo)
Tomate (decorativo)
Patê atum com ricota (orégano, sal, azeite) (ficará no centro do prato)
Queijo mussarela (50g de manhã/50g tarde)
Queijo prato (25g de manhã/25g tarde)
Salame (50g de manhã/50g tarde)
Presunto de Parma (50g manhã/50g tarde)

Modo de preparo:

Lave e seque as folhas de alface.
Corte os tomates em rodela finas.
Prepare o patê de atum com ricota misturando atum, ricota, orégano, sal e azeite a gosto.
Disponha as folhas de alface ao redor do prato, criando uma borda decorativa.
No centro do prato, coloque o patê de atum com ricota, moldando-o de forma atraente.
Organize as fatias de queijo mussarela, queijo prato, salame e presunto de Parma ao redor do patê, criando uma apresentação equilibrada, e está pronto para servir.

BOLO (1 bolo por dia) // arrumando as fatias na boleira

Modo de servir:

Transfira o bolo do recipiente descartável para a boleira de cristal
Após transferir o bolo de recipiente, corte em fatias médias e está pronto para servir.

BANDEJA DE FRUTAS // Caso ainda tenha frutas suficientes para serem arrumadas.

Normalmente ninguém come, nós utilizamos a tarde com outra roupa.
Porém se tiverem muitas frutas disponíveis você pode usar para compor a mesa.

TARTELETE (2 dias)

Ingredientes:

Queijo brie
Pacote de tartelete
Geleia de damasco

Modo de preparo:

Adicione uma quantidade significativa de queijo brie dentro da tartelete e modele com os dedos de forma que fique fixado à parede da tartelete.
Passe o maçarico em cima do queijo adicionado à tartelete, até ficar dourado.
Despeje o bico de uma colher de chá de geleia de damasco em cima do queijo brie.
Organize de forma apresentável 6 a 9 unidades no prato branco pequeno de mármore, e está pronto para servir.

SALADA DE FRUTAS (com as frutas da fruteira)

Ingredientes:

Melão
Mamão
Maçã
Manga
Uva roxa
Morango
Banana
Laranja

Modo de preparo:

Descasque e corte o melão em cubos.
Descasque e corte o mamão em pedaços.
Lave, descasque e corte a maçã em cubos.
Descasque e corte a manga em cubos.
Lave as uvas roxas e corte-as ao meio, removendo as sementes, se houver.
Lave e corte os morangos em fatias.
Descasque e corte a banana em rodela.
Esprema o suco de laranja fresca.

Delicadamente, misture as frutas no suco de laranja, garantindo que todas as frutas estejam revestidas pelo suco.

Deixe a salada de frutas na geladeira por pelo menos 30 minutos para resfriar e permitir que as frutas absorvam os sabores.

Adicione a salada nas taças de sobremesa, ponha uma colher descartável em cada taça e está pronto para servir.

ENCERRAMENTO

O nosso horário previsto é das 8:00 às 17:00, porém você deve sempre manter o contato com o professor para saber se ele necessitará ultrapassar o horário.

É importante que ao longo do evento você verifique com o professor e com os alunos se eles necessitam ou desejam algo a mais.

Se o professor terminar o no seu horário, orientamos que você deixe o ambiente preparado para o dia seguinte e organize os itens fora do lugar.

Se ele necessitar ultrapassar, é importante que você agilize os itens que pode, mas avise a pessoa do dia seguinte o que ficará pendente.

A comunicação entre vocês é essencial para que vocês efetuem um bom trabalho, e não deixem a outra sobrecarregada.

Ao final do curso sempre deve tirar uma foto da turma, e durante o evento gravar pequenos trechos.

4.2.5 - Controle de estoque

Hoje nós temos um estoque muito amplo, então nós dividimos alguns itens para serem monitorados pela nossa auxiliar do bem estar e outros itens para serem monitorados por você, ambas acompanhadas pela nossa auxiliar financeiro.

Itens de escritório:

Papel ofício A4/A5

Caneta

Grampos

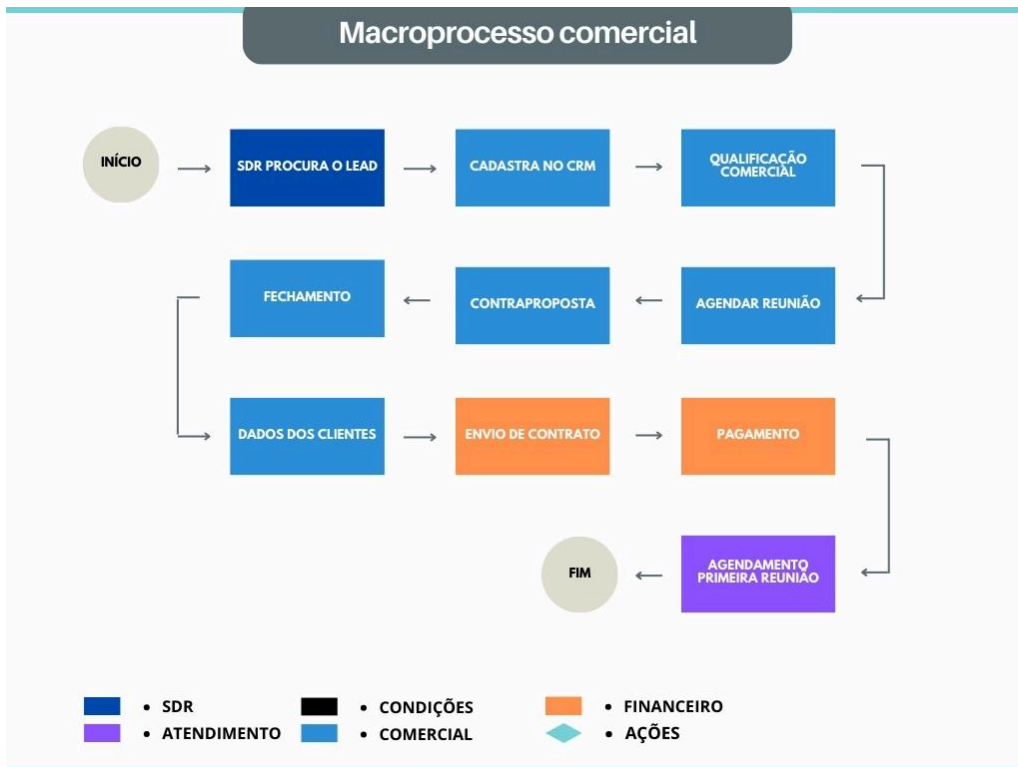
Post it

Tinta da impressora

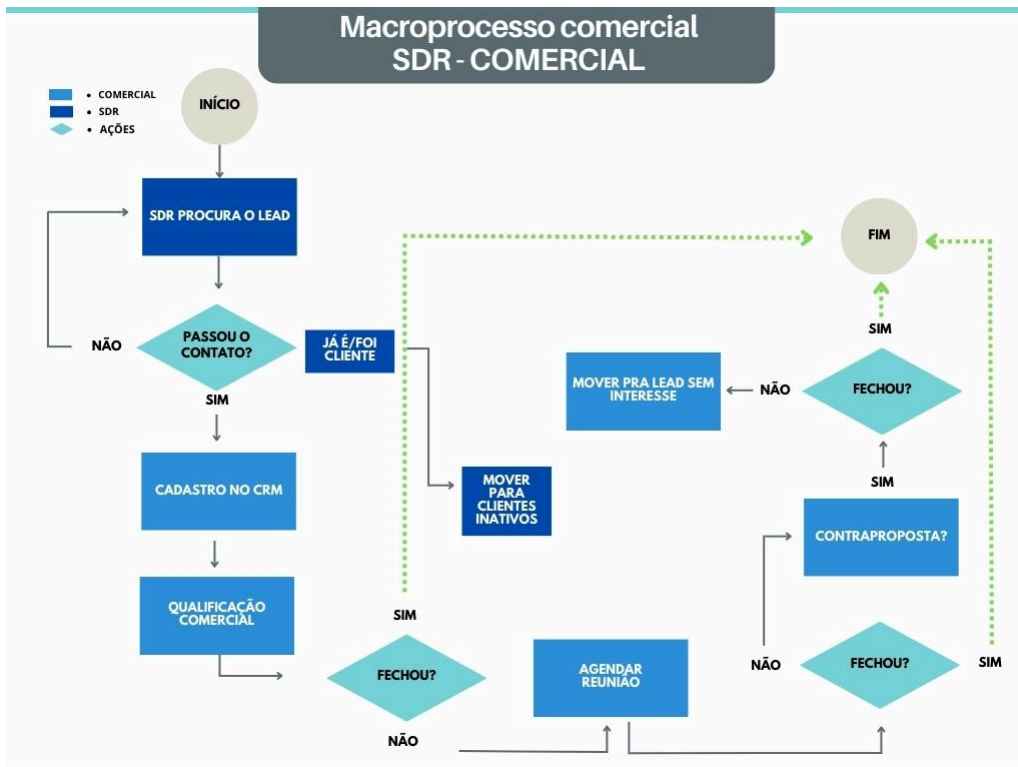
Lâmpadas (spot)

Kit Imersão:

4.2.6 - Prospecção (Comercial)



Aqui conseguimos identificar a sua participação no processo comercial.



Entretanto, como nosso fluxo de clientes é baixo, você também fará prospecção de clientes, pelo instagram.

4.2.6.1 - Dicionário Comercial

a) **Dicionário Comercial:**

Lead: Pessoa com possível interesse nos nossos serviços, qualquer pessoa que você identifique como possível/futuro cliente.

Cliente: Qualquer pessoa que fechou os nossos serviços e já entrou em nossa base de dados.

CRM: Plataforma utilizada para monitoramento de leads e clientes, com o objetivo de unificar informações para desenvolver relacionamento.

Nós utilizamos o pipefy.

LTV: Essa é uma sigla em inglês que significa "Life Time Value" nada mais é que o tempo de vida do cliente dentro da sua empresa, o que ele consome durante a sua estadia.

CAC: Essa sigla significa "Custo de aquisição do cliente" de forma literal, tem o intuito de entender qual é o custo para esse cliente entrar na sua empresa, qual o esforço que você faz e o quanto você gasta para trazer esse cara pra perto e fechar.

ROI: Essa é uma sigla em inglês que significa "Return Over Investment" que nada mais é que retorno sobre o investimento, por exemplo se fazemos um evento e gastamos R\$10.000,00, qualquer valor abaixo desse, significa que o investimento não foi bom.

Ticket Médio: É a média do valor que você ganha com seu produto. (Se você tem 5 clientes pagando 5 mil reais, seu ticket médio é de 5 mil reais).

Esteira de produtos: o conceito de esteira de produto é ter variedade na precificação com intuito de impactar o público que você alcança, essa estratégia tem finalidade de trazer o seu perfil de cliente que ainda não te conhece nem confia pra perto de você fazendo ele gastar pouco ou seja diminuindo a barreira de entrada.

Funil de vendas: O funil de vendas são as etapas comerciais que utilizadas com uma esteira de produto que tem finalidade de fazer o cliente ganhar confiança em

Briefing: Análise resumida de informações classificadas como importantes.

Onboarding: É a introdução de uma nova pessoa ao nosso ecossistema, seja um cliente que está contratando e entendo o que faremos em seu negócio, quanto um novo colaborador que irá conhecer mais sobre o grupo, o intuito do onboarding é facilitar a introdução de uma pessoa a um grupo.

Objeção: Objeções são possíveis motivos que podem fazer o lead desistir de fechar, na maior parte das vezes são dúvidas que ele não se sentiu à vontade para tirar, dificuldade financeira ou a ausência do tomador de decisão na negociação.

Ancoragem: Considere uma situação onde o cliente acha o valor do produto caro, na técnica de ancoragem você adiciona um outro produto a esse mesmo produto que está sendo vendido por um preço caro, e o faz enxergar mais valor na oferta.

Exemplo:

Imersão individual: R\$1.500,00

Pacote de 5 imersões: R\$5.000,00

Neste caso, condicionamos a redução do valor a uma compra maior, também é uma técnica de ancoragem.

Consultoria com o Yan: R\$5.000,00 por mês

3 meses de consultoria com o Yan + Imersão: R\$12.000,00

Neste caso, aumentamos o preço total, e adicionamos o pacote de imersões, o que faz aumentar a percepção de valor do cliente.

. Ferramentas e Softwares

Para facilitar a nossa comunicação, nós utilizamos algumas plataformas e ferramentas para lidar com os nossos clientes e nos organizar!

4.2.3.1 - Whatsapp

Temos um número corporativo único, que é dividido em usuários, então todos os nossos vendedores utilizam esse mesmo número com usuários diferentes. Como nós funcionamos como pequenas engrenagens, dividimos os assuntos através de grupos:

4.2.3.1.1 - Grupos

Recepção: Neste grupo trocamos informações quando o cliente vem a uma reunião presencial no escritório, então enviamos uma foto do lead para fazer a preparação da arte que fica exposta quando ele chega, e enviamos o contato do lead para a secretária enviar uma mensagem de confirmação da reunião.

Acesse este link para entrar no grupo “Recepção” no WhatsApp:

<https://chat.whatsapp.com/FjN59GZUbQNLUWeFh6SItd>

Comercial Grupo Next4u: Este grupo tem o objetivo de receber os contatos conseguidos pelos SDR, e de compartilhar informações úteis sobre os leads, como dúvidas relacionadas à negociação, abordagem, agendamento de reunião e outros possíveis assuntos relacionados aos leads.

Acesse este link para entrar no grupo “Comercial GrupoS” no Whatsapp:

<https://chat.whatsapp.com/Fy2JI0ZKwcv1Evd2UUZueT>

Onboarding: Este grupo tem o objetivo de comunicar informações sobre relacionadas aos clientes que fecharam e precisam ser introduzidos ao grupo, nele além do comercial temos a pessoa responsável pelo financeiro, então passamos os dados do cliente através desse grupo e essa pessoa sinaliza quando o contrato e o boleto for enviado.

Acesse este link para entrar no grupo “Onboarding” no WhatsApp:

<https://chat.whatsapp.com/GFXTpl0JnVVFnrLo9AAnFs>

Atendimento: Neste grupo é onde enviamos as informações mais detalhadas sobre os clientes, as suas conquistas pessoais e de negócios e utilizamos para parabenizar quando ele vem aqui.

Acesse este link para entrar no grupo “Atendimento” no WhatsApp:

<https://chat.whatsapp.com/JELhifs62u8AvsZIGx69bK>

Imersão: Neste grupo nós abordamos as informações dos confirmados para o nosso curso presencial que acontece aos finais de semana, a secretaria envia um informativo sobre as datas do evento para o aluno e faz a primeira confirmação, faltando duas semanas para o evento ela envia a segunda confirmação, na semana do evento você envia uma mensagem de aquecimento em dias específicos e faz a confirmação do aluno.

Acesse este link para entrar no grupo “Imersão” no WhatsApp:

<https://chat.whatsapp.com/liBrDeUwDSwKU2JStsLGqH>

<https://chat.whatsapp.com/JELhifs62u8AvsZIGx69bK>

Então a secretaria sinaliza a primeira confirmação na listagem com esse símbolo , e você sinaliza o envio da mensagem de aquecimento enviando o segundo símbolo deste .

Exemplo de como a listagem de confirmação acontece.:

Imersão Vendas Prof: X (Sab)

Dia: DIA/MÊS

Alunos confirmados:

- 1) Aluno 1 (confirmação dupla)
- 2) Aluno 2 (confirmação dupla)
- 3) Aluno 3 (confirmação do informativo)
- 4) Aluno 4 (aluno não confirmou)
- 5) Aluno 5 (confirmação do informativo)

Grupo Next4u: Neste grupo nós não falamos nada relacionado a sua área, nós utilizamos para fazer informativos internos as pessoas que fazem parte do nosso grupo.

Recomendamos que você entre com seu número pessoal para se manter informado!

Acesse este link para entrar no grupo "Grupo Next4u" no WhatsApp:

<https://chat.whatsapp.com/laMUWXzoN85FS6bnWEpU76>

Problemas no ponto: Nós usamos este grupo para sinalizar sobre os problemas que podem acontecer ao registrar o ponto

Recomendamos que você entre com seu número pessoal para se manter informado!

Acesse este link para entrar no grupo "Problema no ponto"

<https://chat.whatsapp.com/I0X8HLJlmhMAgF4ueb7jUU>