



# Next4U Idiomas

## 1. Financeiro

### 1.1. Contas a pagar

#### 1.1.1. Custos Variáveis

##### 1.1.1.1. Impostos

##### 1.1.1.2. Exame admissional

##### 1.1.1.3. Exame demissional

##### 1.1.1.4. Uniforme Colaborador

##### 1.1.1.5. Eventos

###### 1.1.1.5.1. Festa fim de ano

###### 1.1.1.5.2. Reunião pedagógica

###### 1.1.1.5.3. Datas comemorativas

##### 1.1.1.6. Bonus

##### 1.1.1.7. Emissão de Boleto

##### 1.1.1.8. Comissionamento

###### 1.1.1.8.1. Pagamento de bonus para comercial próprio até o quinto dia útil do mes seguinte

###### 1.1.1.8.2. Pagamento de bonus para comercial de outra unidade que trouxe aluno em até 24 horas após o pagamento do aluno

#### 1.1.2. Custos Fixos

##### 1.1.2.1. Funcionários

##### 1.1.2.2. Prestadores de serviços

###### 1.1.2.2.1. Contador

##### 1.1.2.3. Sistemas

##### 1.1.2.4. Internet

##### 1.1.2.5. Telefone

### 1.2. Contas a receber

#### 1.2.1. Receita alunos

### 1.3. Gestão financeira

#### 1.3.1. Capital de Giro

#### 1.3.2. Fluxo de caixa

1.3.2.1. análise de custos fixos

1.3.2.2. análise de custos variáveis

1.3.2.3. análise de despesas fixas

1.3.2.4. análise de despesas variáveis

1.3.3. Ponto de Equilíbrio

1.4. Elaboração de orçamento

1.5. DRE

1.6. Boletos

1.6.1. Após 12 meses reajuste com base no IPCA e IBGE

1.6.2. Cobrança de inadimplente

1.6.2.1. Efetuar cobrança após 5 dias do vencimento

1.6.2.1.1. Solicitar comprovante de pagamento

1.6.2.2. Após 30 dias de vencido suspender aulas provisoriamente

1.6.2.2.1. Envio de notificação extrajudicial

1.6.2.2.1.1. Via e-mail

1.6.2.2.1.2. Via correspondência

1.6.3. Cancelamento de boletos

1.7. Trancamento de Matricula

1.7.1. recebimento de e-mail com solicitação de trancamento

1.7.1.1. tentativa de downsell

1.7.1.2. desligamento do aluno

1.7.1.2.1. cobrança de multa

1.7.1.2.2. cancelamento de boletos posteriores

## **2. Marketing**

2.1. MKT de conteúdo

2.1.1. Vídeos

2.1.1.1. Youtube

2.1.1.2. Tik Tok

2.1.1.3. Instagram

2.1.1.4. LinkedIn

2.1.2. E-book

2.1.2.1. Blog

2.1.2.2. Landing Page

2.1.3. E-mail Marketing

2.1.4. Datas comemorativas

2.2. Branding

2.2.1. Linha editorial

2.2.1.1. <https://www.mindmeister.com/app/map/3541100875?source=blank>

2.2.2. Posicionamento de marca

2.2.2.1. <https://www.mindmeister.com/app/map/3541100875?source=blank>

2.2.3. Persona/Público alvo

2.2.3.1. Instagram

2.2.3.1.1. Orgânico

2.2.3.1.1.1. PJ

2.2.3.1.2. Tráfego

2.2.3.1.2.1. PJ

2.2.3.1.2.2. PF

2.2.3.2. Tiktok

2.2.3.2.1. PF

2.3. Instagram

2.3.1. Stories

2.3.2. Feed

2.3.3. Reels

2.3.4. Tráfego pago

2.3.5. Influenciador

2.4. LinkedIn

2.4.1. Criação de rede

2.4.2. Geração de conteúdo

2.4.3. Tráfego pago

2.5. Site/Landing Page/Blog

2.5.1. Página de Captura

2.5.2. Avaliações e Feedbacks

### 2.5.3. Cadastro de dados de Leads

#### 2.5.3.1. CRM

### 2.5.4. Tráfego pago

### 2.5.5. LGPD

## 2.6. Interação com o Público

### 2.6.1. Responder seguidor

### 2.6.2. Repostar

## 2.7. Envio de mensagens

### 2.7.1. Envio automático

## 2.8. Criação de Blog

### 2.8.1. Melhorar eficiência de busca SEO

## 2.9. Mídia Offline

### 2.9.1. Panfleto

#### 2.9.1.1. Distribuição

##### 2.9.1.1.1. Área empresarial

##### 2.9.1.1.2. Área residencial

### 2.9.2. Outdoor

### 2.9.3. Busdoor

### 2.9.4. Rádio

### 2.9.5. Totten

## 2.10. Influenciador

### 2.10.1. Definir tipo de parceria

#### 2.10.1.1. Influenciador paga o custo do professor

##### 2.10.1.1.1. Solicitação de documentos

###### 2.10.1.1.1.1. Envio de boletos

###### 2.10.1.1.1.2. Envio de contrato

#### 2.10.1.2. Influenciador não paga nada

##### 2.10.1.2.1. Envio de contrato

## **3. Comercial**

### 3.1. Alunos Novos

#### 3.1.1. Nova Matrícula

3.1.1.1. Solicitação de documentos

3.1.1.2. Aluno que foi fechado por outra unidade

3.1.1.3. Elaboração de contrato

3.1.1.4. Envio de contrato e boletos

3.1.1.5. Pedagógico assume o contato e agenda a primeira aula

## 3.2. Venda Passiva

### 3.2.1. CRM

3.2.1.1. Direct Instagram

3.2.1.2. Link Whatsapp

3.2.1.3. E-mail

3.2.1.4. Messenger Facebook

3.2.1.5. Indicação

3.2.1.6. Influenciador

3.2.1.7. Messenger Linkedin

## 3.3. Venda Ativa

### 3.3.1. Prospecção

#### 3.3.1.1. B2B

##### 3.3.1.1.1. Para Empresas

###### 3.3.1.1.1.1. Criação de turma por empresa

###### 3.3.1.1.1.1.1. Presencial

###### 3.3.1.1.1.1.2. Virtual

###### 3.3.1.1.1.2. Uso do google meu negócio

###### 3.3.1.1.1.3. Google maps

##### 3.3.1.1.2. Escolas

###### 3.3.1.1.2.1. Aulas de acordo com a grade escolar

##### 3.3.1.1.3. Universidades e Faculdades

###### 3.3.1.1.3.1. Parceria de divulgação

###### 3.3.1.1.3.2. Desconto por ser aluno da ou Faculdade

#### 3.3.1.2. B2C

##### 3.3.1.2.1. Instagram

#### 3.3.1.2.1.1. Envio manual

##### 3.3.1.2.1.1.1. Novos seguidores

##### 3.3.1.2.1.1.2. Interação

##### 3.3.1.2.1.1.3. Participantes de sorteios

#### 3.3.1.2.2. Grupos de Facebook

##### 3.3.1.2.2.1. Grupos de estudos

##### 3.3.1.2.2.2. Grupos de Viagens

##### 3.3.1.2.2.3. Grupos de Intercâmbio

##### 3.3.1.2.2.4. Grupos de Negócios

##### 3.3.1.2.2.5. Grupo de Carreiras

#### 3.3.1.2.3. Indicação

### 3.3.2. Participações em eventos

#### 3.3.2.1. Eventos Empresariais

#### 3.3.2.2. Feira de Intercâmbio

#### 3.3.2.3. Eventos universitários

## 3.4. Atendimento ao Cliente

### 3.4.1. Pós Venda

#### 3.4.1.1. Saudação de boas vindas aos alunos

#### 3.4.1.2. Programa de indicação

##### 3.4.1.2.1. Criar um desconto ou oferta

###### 3.4.1.2.1.1. Para o aluno indicador

###### 3.4.1.2.1.2. Para o indicado que se tornou aluno

#### 3.4.1.3. Envio de promoções/ofertas e novos serviços

#### 3.4.1.4. Como está sendo a experiência

##### 3.4.1.4.1. Fazer pergunta após o fim da primeira aula.

#### 3.4.1.5. Retenção do aluno

##### 3.4.1.5.1. Desconto

###### 3.4.1.5.1.1. Comunicar o financeiro

##### 3.4.1.5.2. Aumento de carga horária

3.4.1.5.2.1. Comunicar o financeiro

3.4.1.5.2.2. Comunicar o pedagógico

3.4.1.5.2.3. Comunicar o administrativo

3.4.1.5.3. Troca de professor

3.4.1.5.3.1. Comunicar o pedagógico

3.4.1.5.4. Troca de horário

3.4.1.5.4.1. Comunicar o pedagógico

3.4.1.5.5. 1 mês de férias sem pagar mensalidade - Após 12 meses de contrato

3.4.1.5.5.1. Flexibilidade no uso das férias

3.4.1.5.6. Cancelamento

3.4.1.5.6.1. Comunicar o administrativo

3.5. Canal de atendimento

3.5.1. Reclamações

3.5.1.1. Responde de forma imediata às reclamações e oferecer desconto ou aula gratuita.

3.5.2. Sugestões

3.5.2.1. Responder de forma imediata às sugestões e dizer que a sugestão é sempre bem vinda.

3.5.3. Dúvidas

3.5.3.1. Responder de forma imediata quaisquer dúvida do aluno.

3.5.4. Dúvidas frequentes

3.5.4.1. Criar tópicos de dúvidas frequentes para Leads

3.5.5. Controle de satisfação

3.5.5.1. Cancelamento

3.6. Formas de contato

3.6.1. Ligação

3.6.2. Presencial

3.6.3. Vídeo chamada

3.6.4. WhatsApp

3.6.5. SMS

3.6.6. E-mail

3.6.7. Instagram

3.7. Script de venda

3.8. Equipe

3.8.1. Treinamento

3.8.2. Reciclagem

3.8.3. Contratação

3.8.4. Envio de informações para franqueadora

3.9. Campanhas

3.9.1. Data comemorativa

3.9.1.1. Dia dos namorados

3.9.1.2. Halloween

3.9.1.3. SP

3.9.1.4. Final de ano

3.9.1.5. Valentine's Day

3.9.1.6. Aniversário Singular

3.9.1.7. Dia do amigo

3.9.1.8. Ação de graças

3.10. Solicitação de documentos

3.10.1. Envio de boletos

3.10.2. Envio de contrato

3.11. Estudo de concorrente

3.11.1. Tradicionais

3.11.1.1. CNA

3.11.1.2. Cultura Inglesa

3.11.1.3. Wizard

3.11.1.4. Ibeu

3.11.1.5. Brasas

3.11.1.6. CCAA

## **4. Modalidades**

- 4.1. Online
- 4.2. Presencial
- 4.3. Híbrido

## **5. Planos**

- 5.1. White
- 5.2. Silver
- 5.3. Black
- 5.4. Personalizado

## **6. RH**

### 6.1. Colaborador

#### 6.1.1. Demissão de Funcionários

- 6.1.1.1. Carta de demissão
- 6.1.1.2. Comunicar a contabilidade
- 6.1.1.3. Exame demissional
- 6.1.1.4. Aviso prévio

#### 6.1.2. Controle de férias

#### 6.1.3. Pesquisa clima organizacional (PCO)

#### 6.1.4. Relação com a contabilidade

- 6.1.4.1. Atualização sobre dissídios
- 6.1.4.2. Definição de benefícios
- 6.1.4.3. negociação coletiva

#### 6.1.5. Gestão de pessoas

- 6.1.5.1. Identificação de conflitos internos
- 6.1.5.2. Gestão de conflitos e crises
- 6.1.5.3. Mediação de crises
- 6.1.5.4. Gestão de afastamentos

#### 6.1.6. Banco de dados

- 6.1.6.1. Cadastro de currículo de professores
- 6.1.6.2. Grupos de Facebook
- 6.1.6.3. Indicação de professores
- 6.1.6.4. LinkedIn

6.1.6.5. Post em rede social

## 6.2. Recrutamento de funcionários

6.2.1. Recrutamento

6.2.2. Seleção

6.2.3. Processo seletivo

6.2.3.1. Identificar a necessidade da vaga

6.2.3.2. Levantamento do Perfil

6.2.3.3. Criação do escopo de trabalho

6.2.3.4. Anuncio em sites especializados/Contratação de empresa de RH

6.2.3.5. Seleção e triagem do CV

6.2.3.5.1. Armazenar os que não foram selecionados

6.2.3.6. Solicitar vídeo de até 2 minutos

6.2.3.7. Solicitar texto de até 20 linhas

6.2.3.8. Convidar para entrevista online ou presencial

## 6.3. Admissão de Funcionários

6.3.1. Solicitação de Documentos

6.3.1.1. Identidade

6.3.1.2. CPF

6.3.1.3. Comprovante de Residência

6.3.1.4. Carteira de Trabalho

6.3.1.5. Exame Admissional

6.3.2. Envio de Docs do Funcionário para a Contabilidade

6.3.3. Assintatura de Documentos

6.3.4. Cadastro no Sistema

6.3.4.1. Sistema Operacional

6.3.4.2. Criação de E-mail

6.3.5. Onboarding de Admissão

6.3.6. Treinamento

6.3.7. Manual de conduta

## 7. Personalização

## **8. Material**

### 8.1. Informativo da primeira aula

8.1.1. informações sobre cancelamento

8.1.2. férias

8.1.3. Remarcação de aula

8.1.4. Cancelamento

8.1.5. Trancamento de matrícula

8.1.6. Alteração de planos

### 8.2. Guia de Imersão

8.2.1. Aplicativos

8.2.2. Extensão para navegador

8.2.3. Canal do youtube

8.2.4. Site

8.2.5. Livros

### 8.3. Guia de Profissões

8.3.1. Médico

8.3.2. Empresário

8.3.3. Advogado

8.3.4. Atleta

8.3.5. Artista

8.3.6. Engenharia

8.3.7. Jornalista

8.3.8. Publicitário

8.3.9. Marketing Digital

8.3.10. Secretária

8.3.11. Vendedor

8.3.12. Influenciador

### 8.4. Material de sobrevivência

8.4.1. Restaurante

8.4.2. Táxi

8.4.3. Aeroporto

8.4.4. Ponto Turístico

8.4.5. Loja

8.4.6. Hospital

8.4.7. Hotel

8.4.8. Entrevista de emprego

8.4.9. Reunião de negócios

## **9. Desligamento**

9.1. Reunião para informar o desligamento após a decisão

9.1.1. Informar a contabilidade sobre o desligamento

## **10. Pedagógico**

10.1. Professor

10.1.1. Processo Seletivo

10.1.1.1. 1. Análise de Currículo

10.1.1.1.1. Análise de formação

10.1.1.1.2. Disponibilidade de tempo

10.1.1.2. 2. Análise do Vídeo

10.1.1.2.1. Análise de fluência do idioma

10.1.1.2.2. Análise da vestimenta

10.1.1.2.3. Análise Comportamental

10.1.1.2.4. Apresentação Pessoal

10.1.1.3. 3. Escopo de trabalho e definição salarial

10.1.1.4. 4. Entrevista

10.1.1.4.1. Apresentação

10.1.1.4.2. Análise de vestimenta

10.1.1.4.3. Modo de falar

10.1.1.4.4. Educação

10.1.1.5. Treinamento

10.1.1.5.1. Inicial

10.1.1.5.1.1. Corporativo

10.1.1.5.1.1.1. Normas da empresa

10.1.1.5.1.1.2. Missão, valor e visão da empresa

10.1.1.5.1.1.3. História da existência da empresa

10.1.1.5.1.1.4. Regras das faltas

10.1.1.5.1.1.5. Norma de conduta

10.1.1.5.1.1.6. Escopo de trabalho

10.1.1.5.1.1.7. Uso do sistema

10.1.1.5.1.2. Pedagógico

10.1.1.5.1.2.1. Atribuição do professor

10.1.1.5.1.2.2. Plano de aula

10.1.1.5.1.2.3. Formato da aula

10.1.1.5.1.2.4. Aula multimídia

10.1.1.5.1.2.5. Material didático

10.1.1.5.1.2.6. Relatório trimestral

10.1.1.5.1.2.7. Metodologia Singular

10.1.1.5.1.2.8. Sobre o idioma da aula

10.1.1.6. 5. Aprovação do Candidato

10.1.1.6.1. Envio de calendário

10.1.1.6.2. Envio de manual de conduta

10.1.1.6.3. Envio do uniforme

10.1.1.6.4. Envio de material informativo sobre a Singular

10.1.1.7. 6. Reprovação do Candidato

10.1.1.7.1. Envio de mensagem padrão

10.1.1.7.2. Enviado para o banco de dados

10.1.2. Escopo de trabalho

10.1.2.1. Participação das reuniões pedagógicas

10.1.2.2. Envio de plano de aula até o dia 5 do mês corrente

10.1.2.3. Envio da folha de ponto

10.1.2.3.1. De acordo com o calendário anual enviado pela pedagogia

10.1.2.4. Entrega de relatório

10.1.2.4.1. Envio trimestral

10.1.2.5. Avisar a coordenação sobre a troca de aula

10.1.2.6. Uma aula multimídia por mês

10.1.2.7. Relatório do Aluno

10.1.2.7.1. Trimestral

10.1.2.7.1.1. Planejamento Macro (3 meses)

10.1.2.7.1.2. Avaliação Individual

10.1.2.7.1.3. Feedback

10.1.2.7.1.4. Experiência

10.1.2.7.1.5. Recomendação

10.1.2.8. Evitar o uso do idioma nativo em sala de aula

10.1.2.9. Observação de aula

10.1.2.9.1. 1 vêz por mês

10.1.2.9.2. Datas aleatórias

10.1.3. Envio de advertência

10.1.3.1. 3 atrasos no mês

10.1.3.2. 2 cancelamentos sem aviso

10.1.3.3. Atraso do envio da folha de ponto

10.1.3.4. Atraso do plano de aula

10.1.3.5. Atraso do envio de relatório

10.1.4. Reciclagem

10.1.4.1. A cada 3 meses

10.1.4.2. Formação continuada

10.2. Aluno

10.2.1. Primeira aula

10.2.2. Obrigações

10.2.2.1. Recebimento do relatório

10.2.2.2. Realização das atividades de casa

10.2.2.3. Não remarcar mais de 2 aulas no mês

10.2.2.4. Remarcar aula com mínimo 6h de antecedência

10.2.2.5. Evitar o uso do idioma nativo em sala de aula

### 10.2.3. Pesquisa de satisfação

#### 10.2.3.1. Avaliação sobre o curso (institucional)

#### 10.2.3.2. Avaliação da aula

##### 10.2.3.2.1. Condições da aula

##### 10.2.3.2.2. Material

##### 10.2.3.2.3. Professor

#### 10.2.3.3. Avaliação no atendimento

##### 10.2.3.3.1. Avaliar o atendimento do consultor de vendas

##### 10.2.3.3.2. Avaliar atendimento do setor de matrícula (adm)

### 10.2.4. Cancelamento

#### 10.2.4.1. Aula

##### 10.2.4.1.1. Mínimo de 6h de antecedência do horário habitual

#### 10.2.4.2. Matrícula

##### 10.2.4.2.1. Aviso prévio de 30 dias de antecedência

###### 10.2.4.2.1.1. Estar em dia com a mensalidade do curso

###### 10.2.4.2.1.2. Pagamento da multa rescisória

### 10.3. Obrigações do coordenador

#### 10.3.1. Receber as demandas dos professores

#### 10.3.2. Observar as aulas

##### 10.3.2.1. Mínimo de 1 vez por mês

#### 10.3.3. Identificação de insatisfação do aluno

##### 10.3.3.1. Retenção do aluno

##### 10.3.3.2. Aumento de carga horária

##### 10.3.3.3. Desconto

#### 10.3.4. Identificação de insatisfação do professor

#### 10.3.5. Rotatividade do professor

#### 10.3.6. Controle de agenda

#### 10.3.7. Encaminhamento de informações para a direção

#### 10.3.8. Envio do formulário preliminar da primeira aula

##### 10.3.8.1. Escolha do professor

10.3.8.2. Agendamento da primeira aula

10.3.9. Montar calendário anual

10.3.10. Elaborar ações para datas comemorativas

10.4. Metodologia Singular

10.4.1. Habilidades

10.4.1.1. Oral

10.4.1.1.1. Aula discutida no idioma contratado pelo aluno

10.4.1.1.1.1. Em aula

10.4.1.1.1.1.1. Prática 100%

10.4.1.1.1.2. Em casa

10.4.1.1.1.2.1. Praticar em voz alta a intonação das palavras

10.4.1.2. Escrita

10.4.1.2.1. Criar tarefa de casa para incentivar a escrita

10.4.1.2.1.1. Em aula

10.4.1.2.1.1.1. Trabalhado em aula

10.4.1.2.1.2. Em casa

10.4.1.2.1.2.1. Criar tarefa de casa para criação de frases ou pequenos textos.

10.4.1.3. Audição

10.4.1.3.1. Atividade que melhora o entendimento do que está sendo escutado

10.4.1.3.1.1. Em aula

10.4.1.3.1.1.1. Trabalhado em aula

10.4.1.3.1.2. Em casa

10.4.1.3.1.2.1. Criar tarefa de casa para treinar a audição

10.4.1.4. Gramática

10.4.1.4.1. Atividade que incentiva e melhora a gramática do aluno

10.4.1.4.1.1. Em aula

10.4.1.4.1.1.1. Leitura de textos curtos

10.4.1.4.1.2. Em casa

10.4.1.4.1.2.1. Leitura de textos longos como forma de tarefa de casa

10.4.2. Conteúdo Programático

### 10.4.3. Ferramentas

10.4.3.1. Livros

10.4.3.2. Músicas

10.4.3.3. Gramática

10.4.3.4. Site

10.4.3.5. Aplicativo

10.4.3.6. Tradutor/Dicionário

10.4.3.7. Livro paradidáticos

### 10.5. Avaliação Mensal

#### 10.5.1. Premiação

10.5.1.1. 40 pontos

10.5.1.1.1. Havaianas +/- R\$ 30,00

10.5.1.1.2. 1 mês de assinatura Disney ou 3 meses de assinatura Amazon Prime

10.5.1.2. 65 pontos

10.5.1.2.1. Cupom de R\$ 50,00 no Ifood

10.5.1.3. 110 pontos

10.5.1.3.1. 1 dia de beleza (unha e escova)

10.5.1.4. 130 pontos

10.5.1.4.1. Tênis +/- R\$ 150,00

10.5.1.5. 150 pontos

10.5.1.5.1. Mochilas (marcas variadas) +/- R\$ 150,00

10.5.1.6. 200 pontos

10.5.1.6.1. Jantar/Almoço Vale de R\$ 150,00

10.5.1.7. 250 pontos

10.5.1.7.1. 1 vale eletrônicos (Lojas Americanas) R\$ 200,00

10.5.1.8. 300 pontos

10.5.1.8.1. Final de Semana na Região dos Lagos ou Região Serrana - Média de R\$ 450,00

#### 10.5.2. Critérios

10.5.2.1. Pontualidade

10.5.2.2. Organização

10.5.2.3. Uniforme

10.5.2.4. Uso do sistema

10.5.2.5. Flexibilidade

10.5.2.6. Uso do celular

10.5.2.7. Criatividade

10.5.2.8. Atendimento

10.5.2.8.1. Pro ativo

10.5.2.8.2. Sempre disposto

10.5.2.8.3. Fazendo bom atendimento

10.5.2.9. Responsabilidade

10.5.2.10. Cordialidade

10.5.3. Pontuação

10.5.3.1. Cada critério tem a pontuação de 1 a 3

10.5.3.2. Somando todas as pontuações de cada critério, de acordo com o resultado será apontado o prêmio conforme a tabela.

10.5.3.3. Validade de 12 meses

## **11. Direção**

11.1. Buscar Novas Oportunidades no Mercado

11.2. Metas de Crescimento

11.2.1. Curto

11.2.2. Médio

11.2.3. Longo

11.3. Avaliação de resultados

11.4. Criação e acompanhamento dos indicadores

11.4.1. Estabelecimento de KPIs

11.4.1.1. Comercial

11.4.1.2. Pedagógico

11.4.1.3. Financeiro

11.5. Parcerias Comerciais

11.6. Permutas

11.6.1. Prestador de serviço

11.6.1.1. Contador

11.6.1.2. Agência de Marketing