



REGULAMENTO CAMPANHA ATENDIMENTO PREMIADO 2020.1

A Campanha **Atendimento Premiado** tem como objetivo fomentar o atendimento de excelência nas unidades da Rede de Ensino Doctum para contribuir com o atingimento das metas estabelecidas para o processo de captação de alunos do semestre 1/2020.

A Política de incentivo seguirá as regras previstas no presente regulamento.

1. PERÍODO DA CAMPANHA

1.1 A presente Campanha terá vigência ao período compreendido entre 25/11/2019 a 10/03/2020.

1.2 Fica estabelecido que a Campanha terá caráter extraordinário e de não continuidade após o período acima.

2. DA PARTICIPAÇÃO

2.1 Participarão da campanha a equipe da secretaria/atendimento das unidades.

3. META/CRITÉRIOS PARA BONIFICAÇÃO

3.1 Semanalmente serão sorteadas três unidades para participar da campanha. A cada 15 dias os três melhores atendimentos da Rede serão bonificadas com o valor de R\$ 250,00 para o colaborador que atendeu a ligação.

3.2 Os critérios para definição dos três melhores atendimentos serão os seguintes:

- Seguir Script de atendimento (anexo A)
- Perguntar nome, telefone e e-mail do candidato
- Oferecer ao candidato a inscrição/agendamento ou visita a unidade.
- Características da ligação:

Identificação Institucional (Exemplo: "Rede Doctum, Fulano, boa tarde!)

Motivação (alegria na voz)

Conhecimento (Saber valor integral e com desconto, saber características dos cursos, falar sobre infraestrutura, professores, etc).

3.3 As ligações serão gravadas e os melhores atendimentos deverão cumprir os requisitos/características acima descritos.



REGULAMENTO CAMPANHA ATENDIMENTO PREMIADO 2020.1

4. DO RESULTADO DA CAMPANHA E PAGAMENTO

- 4.1 O resultado da promoção será divulgado a cada 15 dias a contar do início da campanha.
- 4.2 A bonificação é pessoal e intransferível e será paga em folha, através do trabalho eventual.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

- 6.1 A premiação será exclusivamente para aqueles que fizerem os melhores atendimentos, baseado nos critérios mencionados neste regulamento.
- 6.2 Eventuais premiações que vierem a ser recebidas pelos colaboradores, não integrarão aos salários.
- 6.3 Casos omissos nesse regulamento serão decididos pela Diretoria de Operações.



REGULAMENTO CAMPANHA ATENDIMENTO PREMIADO 2020.1

ANEXO A

EXEMPLO 1

ATENDENTE: Rede Doctum, Priscila, boa noite!

CANDIDATO: Boa noite!

ATENDENTE: Em que posso ajudar?

CANDIDATO: Gostaria saber o valor do curso de Direito?

ATENDENTE: Me diz por gentiliza seu nome, telefone e e-mail. Caso a ligação a caia podemos retornar.

CANDIDATO: João Santos, telefone 9.9999-9999, e-mail: teste@teste.com.br

ATENDENTE: João, como ficou sabendo da Doctum?

CANDIDATO: Peguei um panfleto no dia Enem

ATENDENTE: Legal! Antes de te informar o valor do curso. Você conhece a Doctum? Você conhece o nosso curso de Direito?

CANDIDATO: Não! Queria saber!

ATENDENTE: A Doctum é uma Instituição de mais 80 anos de serviços na área Educacional, presente em 16 cidades em MG e no ES. Nossa curso de Direito tem aprovação do MEC com nota 4 (de uma escala até 5), possui alto índice de aprovação na OAB, professores qualificados, projetos premiados, etc.

O valor contratual do curso é de xxxx reais e neste semestre estamos trabalhando com o desconto de ingressante de 25% para todo curso. Você vai pagar xxxx e seu boleto vence todo dia 10 de cada mês.

Além disso, temos uma promoção na matrícula de 50% de desconto.

CANDIDATO: E como eu faço para me matricular?

ATENDENTE: Você pode agendar sua prova (Só uma redação) ou se fez o ENEM e tirou acima de 400 pontos, basta fazer a inscrição, sem necessidade de fazer processo seletivo. Eu mesma posso fazer sua inscrição em menos de 2 minutos. Vamos fazer?

CANDIDATO: Eu fiz o ENEM e tirei 500 pontos. Quais informações você precisa para inscrição?

ATENDENTE: Apenas seu CPF, além do seu nome, e-mail e telefone, que já eu anotei.

CANDIDATO: Pode fazer então! Meu CPF é 110.000.444.22.

ATENDENTE: Inscrição realizada, João! Para que dia e horário podemos agendar sua matrícula? Como você não precisa fazer o processo seletivo, basta comparecer a nossa unidade para finalizar o processo de matrícula. Você aproveita e conhece nossa estrutura e o coordenador de curso.

CANDIDATO: Pode agendar para o segunda-feira, 25/11 às 19h.



REGULAMENTO CAMPANHA ATENDIMENTO PREMIADO 2020.1

ATENDENTE: Inscrição e agendamento de matrícula realizado com sucesso.

Você pode anotar os documentos necessários para matrícula: (informar documentos)

Aguardamos você, na segunda-feira, dia 25/11, às 19h.

A Rede Doctum agradece e deseja uma ótima noite!

EXEMPLO 2

ATENDENTE: Rede Doctum, Priscila, boa noite!

CANDIDATO: Boa noite!

ATENDENTE: Em que posso ajudar?

CANDIDATO: Gostaria saber o valor do curso de Direito?

ATENDENTE: Me diz por gentiliza seu nome, telefone e e-mail. Caso a ligação a caia podemos retornar.

CANDIDATO: João Santos, telefone 9.9999-9999, e-mail: teste@teste.com.br

ATENDENTE: João, como ficou sabendo da Doctum?

CANDIDATO: Peguei um panfleto no dia Enem

ATENDENTE: Legal! Antes de te informar o valor do curso. Você conhece a Doctum? Você conhece o nosso curso de Direito?

CANDIDATO: Eu conheço! Só quero saber o valor do curso, obrigado!

ATENDENTE: O valor contratual do curso é de xxxx reais e neste semestre estamos trabalhando com o desconto de ingressante de 25% para todo curso. Você vai pagar xxxx e seu boleto vencerá todo dia 10 de cada mês.

Além disso, temos uma promoção na matrícula de 50% de desconto.

Apenas para complementar a informação, nosso curso de Direito tem aprovação do MEC com nota 4 (de uma escala até 5), possui alto índice de aprovação na OAB, professores qualificados, projetos premiados, etc.

CANDIDATO: Ok então, muito obrigado!

ATENDENTE: Você gostaria de agendar uma visita em nossa unidade para conhecer nossa infraestrutura e conversar com a coordenação de curso?

CANDIDATO: Não, Obrigado! Não tenho tempo!

ATENDENTE: Posso fazer sua inscrição se você preferir. É rápido, só vou precisar do seu CPF, pois já tenho os outros dados.

CANDIDATO: Não, Obrigado! Não tenho tempo!



REGULAMENTO CAMPANHA ATENDIMENTO PREMIADO 2020.1

ATENDENTE: Tudo bem, João! Você pode fazer sua inscrição através do nosso site www.doctum.edu.br.

A Rede Doctum agradece e deseja uma ótima noite!