



## 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 bonificados 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 àqueles que fizeram 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 gentileza 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](mailto: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. 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.

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 gentileza 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](mailto: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](http://www.doctum.edu.br).

A Rede Doctum agradece e deseja uma ótima noite!