# Introdução

Para garantir uma comunicação eficaz e reduzir possíveis ruídos e incertezas no projeto "Wizard ON" da Pearson, torna-se essencial o desenvolvimento de um plano estratégico de comunicação. Este plano visa não apenas promover a clareza nas informações compartilhadas, mas também incentivar a colaboração e a motivação entre os membros da equipe. Ao documentar estratégias claras e direcionadas, bem como estabelecer canais de comunicação apropriados e um cronograma definido, buscamos assegurar que as mensagens-chave sobre o "Wizard ON" sejam transmitidas de forma consistente e relevante para o público-alvo.

# Objetivo

O objetivo principal do projeto "Wizard ON" da Pearson é estabelecer uma plataforma educacional online atrativa e eficaz para o aprendizado de idiomas, focada no público-alvo de jovens e adultos no Sudeste do Brasil, especialmente em São Paulo. Este projeto visa promover uma experiência flexível e interativa, garantindo uma comunicação transparente entre todas as partes interessadas, motivando a equipe de desenvolvimento e alinhando os stakeholders sobre o escopo, as etapas necessárias e as metas do projeto. Ao assegurar boas relações entre as partes interessadas e promover a colaboração, o projeto busca tomar decisões embasadas no estado real do projeto, visando seu sucesso no mercado de aprendizado de idiomas online.

## Comunicação com os stakeholders

Para garantir uma comunicação eficaz com cada grupo de stakeholders do projeto, é essencial definir claramente os papéis, expectativas e os canais de comunicação mais apropriados para cada.

### **Stakeholders Internos**

#### **Comunicação com a equipe de Desenvolvimento e TI**

**Objetivo:**

Garantir que a equipe seja atualizada sobre os requisitos do projeto, prazos e mudanças.

**Canais:**

* Reuniões: Presenciais ou remotas para discutir o progresso e os desafios. As reuniões devem ser agendadas regularmente e incluir todos os membros da equipe para garantir uma comunicação clara e consistente.
* Plataforma de gerenciamento: Uso de ferramentas como o Monday ou o Azure para acompanhamento de tarefas.
* Chats internos: Uso do Teams ou outras plataformas para comunicação rápida e resolução de problemas urgentes.
* Documentação compartilhada: Manter um repositório centralizado onde toda a documentação relevante do projeto seja armazenada.

**Mensagens-Chave:**

"Nossa meta é criar uma plataforma robusta e user-friendly que atenda às expectativas dos nossos usuários."

"A colaboração e a comunicação aberta são essenciais para o sucesso do nosso projeto."

#### **Comunicação com a administração**

**Objetivo:** Manter a gerência informada sobre o progresso, os resultados alcançados e as necessidades de recursos. Alinhar estratégias com as metas da empresa.

**Canais:**

* Relatórios mensais: Documentos sobre o progresso, desafios e previsões futuras.
* Reuniões: Apresentações formais e discussões estratégicas.
* Emails: Comunicações formais sobre decisões importantes e atualizações críticas.

**Mensagens-Chave:**

"O projeto está progredindo conforme o cronograma e as expectativas estabelecidas."

"Identificamos novas oportunidades para maximizar o impacto da Wizard ON no mercado."

### Estratégias adicionais para comunicação interna

Sessões de feedback: Organizar reuniões onde a equipe possa compartilhar feedback sobre o andamento da aplicação.

Formulários de feedback: Disponibilizar formulários onde os membros da equipe possam dar feedback de forma anônima.

Revisões de performance: Realizar revisões periódicas do desempenho da equipe a fim de identificar áreas de melhoria.

Mentoria: Estabelecer um programa de mentoria onde membros experientes possam guiar a equipe. Se necessário, organizar sessões de treinamento sobre melhores práticas.

### **Stakeholders Externos**

#### **Comunicação com possíveis parcerias**

**Objetivo:** Assegurar que os parceiros e investidores estejam bem informados sobre o estado do projeto.

**Canais:**

* Relatórios financeiros e operacionais: Enviados trimestralmente para detalhar o progresso financeiro e operacional.
* Reuniões e conferências: Sessões para discutir o andamento do projeto e oportunidades de expansão.
* Newsletters: Informativos periódicos com atualizações sobre o projeto e o mercado.

**Mensagens-Chave:**

"O Wizard ON está se posicionando como líder no mercado de aprendizado de idiomas online."

"A parceria e investimento contínuo são fundamentais para alcançarmos nossos objetivos e inovarmos na educação."

#### **Comunicação com a comunidade educacional**

**Objetivo:** Estabelecer parcerias com instituições educacionais e professores para promover o Wizard ON como uma ferramenta para o ensino de idiomas.

**Canais:**

* Workshops e webinars: Sessões educacionais para demonstrar o uso e os benefícios do Wizard ON.
* Publicações acadêmicas e parcerias: Colaborações em pesquisas e artigos que destacam a eficácia do Wizard ON.
* Redes de educação: Participação em fóruns e conferências para promover a plataforma.

**Mensagens-Chave:**

"O Wizard ON é uma ferramenta poderosa para complementar o ensino de idiomas nas escolas."

"Parcerias com educadores são fundamentais para enriquecer e validar nossa metodologia de ensino."

## Monitoramento e Avaliação

Para assegurar que o plano de comunicação esteja alinhado com os objetivos do projeto, será necessário um sistema de monitoramento e avaliação contínua. Ao seguir este plano de comunicação estruturado e adaptável, garantimos que todos os stakeholders estejam bem informados, engajados e alinhados com os objetivos do projeto.

Será importante monitorar indicadores de desempenho (KPIs) como taxas de abertura de email, engajamento, conversões de leads e feedback dos usuários. Sessões mensais para revisar os resultados e ajustar as estratégias também podem ser eficazes, além da coleta constante de feedback dos stakeholders para identificar áreas de melhoria e oportunidades.

## Comunicação com o cliente da Pearson

### **a. Público-alvo para "Wizard ON" da Pearson**

#### **Descrição**

O público-alvo principal para o "Wizard ON" são jovens e adultos, majoritariamente mulheres, com idade entre 20 e 35 anos, residentes no Sudeste do Brasil, com ênfase no estado de São Paulo. Este grupo demográfico está em uma fase de vida onde aprimorar habilidades linguísticas pode ser crucial para oportunidades de carreira e desenvolvimento pessoal. Eles buscam conveniência e flexibilidade em soluções educacionais, que se encaixem em seus estilos de vida agitados e compromissos variados.

#### **Conhecimento prévio**

Este público já possui uma familiaridade básica com cursos de idiomas presenciais, tendo possivelmente participado de tais programas no passado. No entanto, eles podem ter menos experiência com plataformas de ensino online que oferecem aulas ao vivo e tecnologia avançada para o aprendizado de idiomas. Há uma curva de aprendizado potencial em adaptar-se ao ambiente virtual interativo, que simula a experiência presencial com a conveniência digital.

#### **Nível de interesse e atitude**

O público-alvo mostra alto interesse em soluções que integram tecnologia avançada e flexibilidade, permitindo que aprendam no seu próprio ritmo e de acordo com seus horários. Eles valorizam especialmente a qualidade da educação, não querendo comprometer a interação direta com os professores e a personalização do ensino, que são essenciais para uma experiência de aprendizado eficaz e envolvente. A atitude é positiva e aberta a novas tecnologias que facilitam o acesso a uma educação de qualidade e a interação em tempo real, características que diferenciam o "Wizard ON" de outros cursos online menos interativos.

### **b. Mensagens-chave para "Wizard ON" da Pearson**

#### **Flexibilidade e Conveniência**

Mensagem-chave: "Aprenda idiomas de qualquer lugar, a qualquer hora com o Wizard ON — sua escola virtual."

Explicação: Esta mensagem destaca a principal vantagem do "Wizard ON": a capacidade de aprender idiomas de forma completamente flexível. Ela ressoa com o público-alvo que busca incorporar o aprendizado de idiomas em um estilo de vida ocupado, oferecendo a conveniência de acessar conteúdo educacional de qualidade de qualquer dispositivo, em qualquer lugar, a qualquer momento.

#### **Interação e Qualidade**

Mensagem-chave: "Não são apenas cursos online; são aulas ao vivo com professores reais, garantindo a mesma qualidade das aulas presenciais."

Explicação: Esta mensagem ressalta o diferencial do "Wizard ON" em relação a outros cursos online. Enfatiza que, apesar de ser uma plataforma digital, o programa mantém a essencial interação humana, replicando a experiência de uma sala de aula presencial através de aulas ao vivo. Isso garante não apenas a transmissão de conhecimento, mas também a oportunidade de interação direta com o professor para esclarecimento de dúvidas, prática de conversação e feedback personalizado, componentes cruciais para o aprendizado eficaz de idiomas.

#### **Tecnologia Avançada**

Mensagem-chave: "Utilize o app Wiz.me para praticar seu inglês quando quiser acelerar seu aprendizado com ferramentas inteligentes de suporte."

Explicação: Esta mensagem foca nas funcionalidades avançadas do aplicativo Wiz.me, que é integrado ao "Wizard ON". Ela comunica como a tecnologia é utilizada para complementar o aprendizado formal com práticas adicionais flexíveis e interativas, disponíveis 24/7. O app não apenas permite a prática autônoma em um ambiente controlado, mas também oferece recursos como jogos linguísticos, exercícios de vocabulário, e simulações de conversação que enriquecem a experiência de aprendizagem e contribuem para a fluência no idioma mais rapidamente.

### **c. Canais de Comunicação para "Wizard ON" da Pearson**

#### **Mídias Sociais**

Plataformas Utilizadas: Facebook, Instagram, e TikTok.

Estratégia: Campanhas dinâmicas que utilizam conteúdos visuais atraentes e mensagens diretas sobre a flexibilidade e eficácia do "Wizard ON". Colaboração com influenciadores digitais como Babu Santana, que tem um grande seguidor e pode influenciar decisivamente o público jovem e adulto.

Objetivos: Aumentar o reconhecimento da marca, engajar com o público jovem e adulto, e direcionar tráfego para a landing page do curso. Os influenciadores ajudarão a validar o "Wizard ON" como uma opção moderna e desejável para o aprendizado de idiomas, utilizando seu alcance para expandir a visibilidade e atração.

#### **Email Marketing**

Atividades: Envio de newsletters regulares que não só informam sobre novos cursos e promoções, mas também destacam funcionalidades exclusivas do app Wiz.me e histórias de sucesso de alunos.

Estratégia de Conteúdo: Incluir informações úteis que vão além da promoção, como dicas de aprendizado de idiomas, benefícios de se tornar multilíngue, e destacar as principais características e benefícios do "Wizard ON".

Segmentação e Personalização: Usar a segmentação de audiência para personalizar as mensagens, baseando-se no histórico de interação dos usuários com a marca, suas preferências e comportamento de abertura e clique anterior. Isso aumenta a relevância das mensagens para cada subgrupo dentro do público-alvo.

Objetivos: Manter os interessados informados e engajados, movê-los ao longo do funil de vendas, e reforçar a imagem da marca como líder em soluções de aprendizado de idiomas. A newsletter é uma ferramenta crucial para nutrir leads e converter interesse em matrículas efetivas.

### **d. Cronograma para a Campanha de Comunicação do "Wizard ON" da Pearson**

#### **Lançamento da Campanha**

Quando: Primeira semana de lançamento.

Atividades: Organização de um grande evento online, como um webinar ou live session, apresentando as características e benefícios do "Wizard ON". Este evento contará com a participação de influenciadores digitais, especialistas em educação, e testemunhos de usuários existentes para criar entusiasmo e credibilidade.

Objetivos: Gerar interesse e buzz em torno do lançamento, motivando inscrições imediatas e compartilhamento nas redes sociais.

#### **Campanha Inicial Intensiva**

Duração: Duas semanas imediatamente após o lançamento.

Atividades: Publicação diária em todas as plataformas de mídia social selecionadas, utilizando conteúdo diversificado como vídeos, infográficos e depoimentos. Envio de dois emails por semana, destacando diferentes aspectos e vantagens do "Wizard ON", ofertas especiais de lançamento, e lembretes para o evento de lançamento.

Objetivos: Maximizar a exposição inicial, engajar com o público-alvo por meio de conteúdo atrativo, e converter o interesse gerado em inscrições e leads.

#### **Manutenção**

Duração: Após as primeiras duas semanas e continuando indefinidamente.

Atividades: Redução da frequência de postagens para três vezes por semana em mídias sociais, garantindo que o conteúdo continue relevante e engajador. Envio de um email semanal que pode incluir atualizações de cursos, histórias de sucesso de alunos, e dicas de aprendizado de idiomas.

Objetivos: Manter o interesse e o engajamento do público-alvo, reforçar a marca "Wizard ON", e nutrir leads através de conteúdo que promova a fidelidade e a conversão contínua.

#### **Avaliação e Ajustes**

Frequência: Mensal.

Atividades: Análise detalhada do desempenho das campanhas em todas as plataformas usando métricas como taxa de clique, conversão de leads, engajamento em redes sociais, e feedback direto dos usuários. Reuniões de equipe para discutir os resultados e ajustar as estratégias conforme necessário.

Objetivos: Garantir que o plano de comunicação esteja alinhado com os objetivos de negócios, identificar áreas de melhoria, e adaptar o plano para maximizar a eficácia da comunicação e do marketing.