



Pearson



WIZARD
by Pearson

Manual
**Sucesso
do Aluno**
Projeto Verão 22|23

WAW
WE ARE WIZARD

Ficha Técnica

E-book

Sucesso do aluno

Publicação

Campinas, 09/2022

Propriedade

Pearson Brasil

Conteudistas

Aradiana Pinheiro, Jaqueline Torrezin,
Juliana Vicençote, Laís Assis, Noemi Silva

Designer instrucional

Camila Mendes

Revisor

Eunice C S Silva

Designer gráfico

Thainá Bento

Upload de materiais

Welson Tavares

Apresentação

Olá, equipe Wizard!

Nos últimos dois anos, vivemos momentos desafiadores. Muitas mudanças, adaptações, perdas, mas também muitos aprendizados, que nos fortaleceram e nos fizeram inovar e descobrir novas maneiras de atuar em nosso segmento.

Nesse turbilhão de emoções, transformações e descobertas, nos esforçamos ainda mais para respeitar, proteger e cuidar dos propósitos de nossos alunos, ajudando-os a seguirem em sua jornada de aprendizado do idioma.

Passamos por incertezas e dificuldades, e ainda temos muito trabalho pela frente, mas já podemos ver que os esforços valeram a pena, que estamos no caminho certo!

E é nesse caminho que vamos seguir, munidos do talento e da dedicação de cada pessoa de nossa rede, para continuarmos entregando as melhores experiências de aprendizado para nossos alunos, garantindo sua fidelização e, consequentemente, o sucesso e a sustentabilidade de nosso negócio.

Por isso, e para isso, este manual reúne informações e orientações que reforçam e guiam as ações e atitudes de toda a equipe da escola, em cada etapa da jornada do aluno Wizard.

Nestas páginas, apresentamos as diferentes etapas da Jornada do Aluno, exploramos os Indicadores de Sucesso, e propomos o Plano de Atuação.

Aproveitem o material, estudem seu conteúdo, e contem sempre

Sumário

1 *Introdução*

2 *Jornada do Aluno*

3 *Etapas da Jornada*

4 *Atividades da escola na jornada do aluno*

4.1 *Signed Enrollment*

4.2 *Signed Onboarding*

4.3 *Discovery*

4.3.1 *Professor Rematriculador*

4.4 *DeepDive*

4.5 *Uncertainty*

4.6 *Decision*

4.7 *Conclusion*

4.8 *Ação final da escola na fidelização do aluno*

4.9 *Indicadores de Sucesso*

5 *Plano de Atuação*

6 *Considerações Finais*

1

Introdução

O sucesso do aluno faz parte de um amplo processo que visa proporcionar, sempre, a melhor experiência para o cliente em todos os momentos de contato com o serviço oferecido. Por isso, neste e-book serão apresentadas as etapas desse processo, como elas devem ser trabalhadas e qual o papel e a responsabilidade de cada colaborador da escola.

Assim, este conteúdo não deve ser utilizado somente no início do ciclo de rematrícula na escola. Deve ser um guia para atingirmos um nível de qualidade, que leve todos os alunos a acreditarem e reconhecerem que receberam o melhor serviço, de forma que a iniciativa de se rematricular aconteça proativamente, como uma consequência de toda a experiência positiva que tiveram em sua jornada.

Para isso, é importante cuidar de todas as etapas que compõem a jornada do Sucesso do Aluno, garantindo um bom Score para cada um deles e aumentando o percentual de rematrículas. Assim sendo, tenha este e-book como um livro de consulta constante — que pode ser relido e revisitado, sempre que necessário — para construir um plano de atuação mais efetivo.

Bons estudos!



2

Jornada do Aluno

O Sucesso do Aluno depende da execução excelente de cada uma das etapas da Jornada do Aluno, e a experiência vivenciada durante as aulas tem a maior influência nessa percepção.

Temos direcionado nossos esforços à melhoria da qualidade em sala de aula, através das observações de aulas e da capacitação dos times pedagógicos. Agora contamos com uma equipe totalmente dedicada a treinamentos que visam, cada vez mais, trazer insumos e orientações, para que consigamos realizar uma entrega de excelência, sempre buscando não apenas satisfazer, mas superar as expectativas de nossos alunos. Isso nos leva a um ponto muito importante:

PARA OFERECER UMA JORNADA DE SUCESSO AO NOSSO ALUNO É PRECISO QUE ESTEJAMOS PREPARADOS!

Por isso, também é nosso papel, como parte integrante da equipe pedagógica de nossas unidades, criarmos o hábito de acompanhar com seriedade os treinamentos oferecidos pela franqueadora. Assim como buscar informações extras nos treinamentos disponibilizados na Universidade Corporativa.

Outro ponto de extrema importância para o sucesso da Jornada de nosso aluno é o estímulo à prática do idioma além da sala de aula, que ocorre, principalmente, pela conscientização da importância da realização das tarefas (HOMEWORK) e, nos casos do INGLÊS e do ESPANHOL, pela rotina de acesso e prática no Wiz.me.

Cada rematrícula é um reinício no relacionamento dos alunos com a escola. Portanto, precisamos prestar mais atenção às etapas desta jornada em todos os níveis e cursos, mesmo nos níveis mais avançados.

A execução cuidadosa de cada etapa se mostra importante e eficaz no sucesso do aprendizado e na satisfação do aluno. Independentemente do nível que ele esteja cursando, precisamos garantir que receba um excelente atendimento, e que tenha sempre a melhor experiência.

Observando e acompanhando o aluno ao longo de sua jornada, é possível refletir a respeito de suas necessidades e expectativas, e recalcular rotas, buscando atingir engajamento, aprendizado e satisfação. Dessa maneira, colheremos melhores resultados também na retenção e na rematrícula.

Ao ler a Jornada do Aluno a seguir, pense em como potencializar este caminho, tendo em mente as informações compartilhadas ao lado.



Etapas Jornada do Aluno



Jornada do Aluno

PRE SALES	SIGNED		COURSE EXPERIENCE				
	ENROLLMENT	ONBOARDING	DISCOVERY 0% - 25% do curso	DEEP DIVE 26% a 50% do curso	UNCERTAINTY 51% a 75% do curso	DECISION 76% a 100% do curso	CONCLUSION - 75% a 100% (do último livro da grade)

	PRE SALES	Aluno tem interesse e entra em contato com a escola ou time comercial encanta o cliente.
 	SIGNED ENROLLMENT	<ul style="list-style-type: none">● Aluno realiza o teste de nivelamento, quando necessário;● Aluno efetiva a matrícula com a assinatura do contrato;● Aluno é inserido nos planos financeiro e pedagógico do sistema homologado;● Aluno recebe o material didático.

	SIGNED ONBOARDING	<ul style="list-style-type: none">● Aluno recebe ações de encantamento pré-aula (ex. mensagem de boas-vindas);● Aluno recebe informações sobre o curso (dia, horário, etc.);● Aluno é recebido pela escola.
	DISCOVERY 0% - 25% do curso	<ul style="list-style-type: none">● Aluno inicia suas aulas;● Aluno vive uma fase de muitas novidades (novo desafio, novo professor, nova turma, nova rotina);● Aluno recebe explicações sobre todas as questões administrativas e pedagógicas.
	DEEP DIVE 26% a 50% do curso	<ul style="list-style-type: none">● Aluno começa aprofundar seu conhecimento e sua percepção daquilo que ele é capaz de realizar com o idioma que ele está aprendendo;● Aluno recebe evidências de processos que vão, cada vez mais, trazer consciência de sua aprendizagem;● Aluno responde a pesquisa de satisfação.
	UNCERTAINTY 51% a 75% do curso	<ul style="list-style-type: none">● Aluno entra no processo para se rematrícular;● Aluno recebe contato da escola caso tenha insatisfações;● Aluno recebe uma visão do desenvolvimento dele e de como ele está cada vez mais próximo dos seus objetivos.
	DECISION 76% a 100% do curso	<ul style="list-style-type: none">● Aluno a rematrícular entra na última fase do seu livro;● Aluno realiza a rematrícula.

Agora que você já conhece a Jornada do Aluno, vamos entender quais devem ser as atividades e ações do seu time para cumprir a missão de fazer com que o aluno aprenda e continue na escola até se formar.

4**Atividades da escola
na Jornada do Aluno****4.1 Signed Enrollment**

Nossa primeira ação nesse sentido, deve ser a alocação do aluno na turma adequada, seja da experiência Connections, seja da Interactive, considerando seu nível de conhecimento, suas necessidades de horário e o público do qual faz parte — kids, teens, adults.

Assim, alunos que têm conhecimento prévio do idioma precisam passar pelo teste de nivelamento, para que possamos identificar seu nível e alocá-lo na turma correspondente, atendendo suas necessidades e proporcionando uma experiência positiva desde o início.

Nesta etapa da Jornada, as seguintes ações são realizadas:

- ▶ Teste de nivelamento, quando necessário;
- ▶ Efetivação da matrícula e consequente assinatura do contrato;
- ▶ Criação dos planos financeiro e pedagógico no sistema homologado;
- ▶ Entrega do material didático ao aluno.

Dicas do pedagógico:

Faça da entrega do material didático um momento especial, seja ela realizada antes ou no primeiro dia de aula. Escreva uma carta de boas-vindas ou personalize o pacote. Esses pequenos detalhes geram encantamento e conquistam cada vez mais a atenção desse novo aluno.

Permita que sua equipe tenha acesso a uma agenda com os horários disponíveis para a aplicação do teste de nivelamento. Assim, mesmo na ausência do coordenador pedagógico, é possível fazer o agendamento.

Mantenha a sinergia entre o time comercial e a coordenação pedagógica. Isso garante informações mais assertivas sobre as novas matrículas, e o nivelamento correto dos prospects. Caso o fechamento da matrícula não ocorra em função de dúvidas sobre a metodologia, o coordenador pedagógico pode fazer uma aula demonstrativa de encantamento, dando ao prospect mais segurança para sua decisão.

Oriente o coordenador pedagógico a acompanhar, diariamente, as matrículas realizadas e se responsabilizar pelo processo de fidelização dos alunos a partir desse momento. A comunicação com a área comercial deve fazer parte da rotina do coordenador, para que essas informações estejam sempre atualizadas.

4.1 Signed Onboarding

Depois da matrícula, chegamos à fase de Onboarding, na qual iniciamos o processo de inserção do novo aluno no ambiente escolar. Neste momento, algumas ações precisam acontecer, para garantir que aluno estabeleça expectativas alinhadas à realidade do curso e possa iniciar suas aulas sem qualquer dúvida.

As seguintes ações são necessárias nesta fase:

- ▶ Encaminhar, por e-mail e WhatsApp, uma mensagem de boas-vindas para o aluno com as informações sobre sua turma, seu horário e dia de início das aulas, com no mínimo uma semana de antecedência.
- ▶ Agendar e realizar a aula zero com o aluno, para alinhar mais uma vez suas expectativas, deixando claro o que ele pode esperar da escola e o que é esperado dele;
- ▶ Ligar para os alunos iniciantes dois dias antes da primeira aula, para garantir que não tenham dúvidas em relação às informações enviadas na mensagem de boas-vindas;
- ▶ No primeiro dia de aula, o coordenador pedagógico precisa se apresentar a todos os novos alunos, por turma ou individualmente, para estabelecer melhores relações e criar conexões.
- ▶ Preparar a unidade e todo o time para a recepção dos alunos.

Ao comparecer à primeira aula, o aluno se torna automaticamente ativo e entra na próxima etapa da Jornada, a Discovery. Mas antes de explorarmos essa fase, vamos entender o que devemos fazer quando o planejamento pedagógico do aluno começa com uma falta. Se o aluno não comparece à aula inicial, devemos entrar em contato logo em seguida e lembrá-lo da importância de sua presença para que consiga acompanhar a turma. Além disso, é preciso oferecer uma aula de reposição, para que ele não desista nem mesmo ter começado.

Se o aluno comparecer após esse contato, inicia a Discovery. Caso falte à segunda aula, devemos abrir um follow up no sistema homologado, para o coordenador pedagógico realizar contato direto com o aluno ou seu responsável e agendar uma reunião para entender os motivos das ausências. Esse processo deve se repetir até que o aluno compareça e se torne ativo, ou até que solicite a rescisão, sendo considerado, nesse caso, Evadido – Rescindido sem aula. Se iniciar o curso e depois atingir a oitava falta consecutiva, o aluno será considerado Evadido – por ausência.

Dica do pedagógico:

Nos seis meses seguintes à evasão nesta fase, independentemente do motivo, a escola pode encaminhar e-mails buscando a reversão desse aluno.

4.3 Discovery

O sucesso da Discovery é fundamental para o processo contínuo de fidelização de aluno. É nesta etapa que ele vivencia seus primeiros dias de aula, de interação com a metodologia Wizard by Pearson, com sua turma, seu professor, com o material etc. Diante de tantas novidades, precisamos garantir que o aluno se sinta bem-vindo, acolhido, confortável, seguro e confiante em sua aprendizagem.

Fique claro que isso não é missão exclusiva do time pedagógico, mas de todos os colaboradores da unidade, em toda e qualquer oportunidade de interação com o aluno. Desde uma recepção simpática e acolhedora, que inclui ser chamado pelo nome, até encontrar a escola limpa, bem-conservada e com um café fresco à disposição, passando por inúmeros outros pontos de contato do staff com este aluno, e a experiência pedagógica que ele terá em sala de aula. A experiência do aluno na sala de aula deve ser cuidadosamente considerada ao longo de toda sua jornada, mas em especial na fase Discovery, quando tudo é novidade. Nesse sentido, o professor é um dos principais responsáveis pela entrega de uma experiência de excelência.

Note que o sucesso da etapa Discovery está, quase inteiramente, conectado à atuação e ao comprometimento de cada pessoa da unidade!

Dica do pedagógico:

Invista continuamente na capacitação de toda a equipe, garantindo que realizem os treinamentos internos e aqueles oferecidos pela Pearson, que estejam alinhados com a missão e os valores de sua unidade, e que entendam a relevância do papel que cada um tem no processo de fidelização dos alunos.

A seguir, disponibilizamos checklists das responsabilidades do time pedagógico, que devem ser colocadas em prática durante a fase Discovery, ou revisadas caso essa etapa já tenha passado.

Checklist das responsabilidades do Professor na fase Discovery:

- Garantir a qualidade da entrega pedagógica nas aulas, ensinando conforme a metodologia.
- Realizar o correto preenchimento da frequência dos alunos no sistema homologado.
- Incentivar a realização das tarefas de casa, com a devida correção e devolução, além de promover e desenvolver o processo de autocorreção por parte do aluno, para que ele comprehenda os pontos de melhoria.
- Engajar os alunos na utilização das plataformas digitais, acompanhar seu desenvolvimento e traçar planos de ação para aqueles com baixa frequência de uso ou baixo desempenho.

Checklist das responsabilidades do Coordenador Pedagógico na fase Discovery:

- Engajar todo o time da unidade para uma excelente recepção e contínuo cuidado intensivo com os alunos ao longo de toda essa fase.
- Garantir que 100% dos alunos recebam o material didático.
- Capacitar todos os professores para as Virtual Classes.
- Garantir a qualidade dos planos e das aplicações das aulas, por meio de monitoramento frequente, observações de aula e feedback constante aos professores (principalmente ao que têm alunos iniciantes).
- Controlar input de dados de frequência no sistema homologado, no mínimo 2 vezes na semana nessa fase, e atuar diretamente com alunos faltosos a fim de evitar evasões.
- Monitorar o engajamento dos alunos nas plataformas digitais.

4.3.1 Professor Rematriculador

Sabemos que o papel do professor é fundamental, tanto para a aprendizagem do aluno, quanto para sua persistência em alcançar o próprio objetivo. Um dos maiores diferenciais para a motivação nos estudos é o vínculo com as pessoas envolvidas no processo, sobretudo o professor, que cria um ambiente acolhedor, promove a integração e o sentimento de pertencimento ao grupo.

Para uma rematrícula de sucesso, é essencial que os professores tenham acompanhamento adequado, saibam quais são seus objetivos e suas metas, conheçam os KPIs, recebam feedback constante e tracem seus PDIs em parceria com o coordenador pedagógico. Lembrando que um professor rematriculador não é o que faz mais rematrículas durante a campanha, mas aquele que consegue manter a maior parte de seus alunos ao longo de todo o semestre, levando-os a rematrícularem.

Pensando em potencializar a atuação do professor durante as aulas, temos o seguinte programa, para ser posto em prática desde o início do semestre:

Programa de apoio ao professor

Objetivo: incentivar e manter o bom desempenho do professor.

Processo: o trabalho do professor é dividido em 5 frentes. Cada uma com KPIs próprios:

- 1** Gestão de dados (entrega de HW, frequência, retenção, rematrícula)
- 2** Gestão de pessoas (NPS, feedback dos alunos, observação de aula)
- 3** Competências técnicas (observação de aulas, exame de proficiência, PDIs)
- 4** Visão/Atitude (observação de aulas, PDIs)
- 5** Professor rematriculador (participação na prática)

O coordenador tabula os KPIs em formato de pontuação. O peso dado para cada uma das frentes deve ser o mesmo. Todo mês, o membro da equipe com maior pontuação em cada frente é premiado com uma estrela. Ao completar o número máximo de estrelas, o professor é reconhecido, formalmente, perante o restante da equipe, com entrega de prêmio (definido pela escola) e fotos dos homenageados.

4.4 Deep dive

Nesta fase, o aluno começa a aprofundar seu conhecimento e sua percepção daquilo que é capaz de realizar com o idioma que está aprendendo. Nesse sentido, é nosso papel manter as ações que realizamos na fase Discovery, e dar início a processos que trazem, cada vez mais, consciência de aprendizagem para o aluno.

Um processo de suma importância nesta etapa é o FEEDBACK. A percepção de aprendizagem mantém altas a motivação e a dedicação do aluno em continuar o curso. Por isso, é extremamente importante, para a fidelização, destacarmos o quanto ele progrediu e quanto ainda pode progredir.

Dica do pedagógico:

- investigar alunos evadidos;
- investigar alunos faltosos 4 ou mais faltas desde o início do semestre);
- investigar alunos com baixo desempenho na 1ª etapa;
- investigar alunos ou pais/responsáveis insatisfeitos;
- realizar pesquisa de satisfação;
- entrar em contato com alunos e/ou responsáveis para feedback;

Outras recomendações importantes:

- analisar o Score do Aluno no Sponte, então organizar a agenda de reuniões de feedback por ordem de prioridade, de modo que os alunos com Score mais baixo sejam atendidos primeiro, para que o processo de reversão possa ser conduzido com mais efetividade;
- priorizar as observações de aula em turmas que tenham alunos insatisfeitos ou com baixo desempenho.

O Manual de Operações Pedagógicas, que pode ser baixado no Portal do Franqueado, traz mais informações a respeito da análise e gestão de dados.

Checklist das responsabilidades do Coordenador pedagógico na fase Deep Dive:

- Análise dos contratos vigentes e separação de contratos a vencer até 31/08/2020. Consulte o manual de como acessar os contratos a vencer através do caminho no Sponte: Gerencial > Relatórios Didáticos > Contratos > Filtrar colocando as datas base.
- Análise de indicadores relacionados ao processo de rematrícula (alunos vigentes, contratos anuais, contratos a vencer, alunos evadidos ao longo do período e estabelecimento de metas por fases ou períodos de acordo com histórico da unidade).
- Estudo da grade horária de cada aluno/turma atual e elaboração da grade para próximo ciclo, prevendo uma melhor média de aluno/turma para a unidade.
- Estudo sobre faixa etária de alunos para possível progressão automática de programa.
- Definição dos responsáveis (equipe da secretaria) por acompanhar o processo de rematrícula em parceria com cada um dos professores.
- Reunião com equipe interna para o lançamento da campanha.
- Lançamento da campanha para alunos e pais/responsáveis.

4.5 Uncertainty

Nesta fase, além de realizar as ações já previstas nas etapas Discovery e Deep Dive, o pedagógico deverá iniciar o processo visando efetivar a rematrícula do aluno.

É necessário:

- Realizar aulas de percepção de aprendizagem, para que o aluno tenha visão do próprio desenvolvimento e de como está mais próximo de seus objetivos (que devem ser resgatados pelo professor em sala de aula);
- Enviar para o aluno ou responsável, via e-mail, a carta elaborada pela franqueadora, com a apresentação da próxima jornada e o que aprenderá nela, além das condições comerciais de rematrícula, apresentadas pela escola.
- Enviar, semanalmente, mensagens no WhatsApp valorizando a caminhada dele com a escola.
- Assim como nas fases anteriores, caso tenhamos alunos em risco de evasão, devemos realizar as ações já mencionadas anteriormente com o objetivo de reverter a situação. Uma das ferramentas utilizadas no processo de rematrícula é a Reunião de Feedback de Desempenho, que tem por objetivo despertar no aluno — ou em seu responsável, no caso de alunos menores — a consciência de sua evolução durante o módulo estudado, e despertar seu interesse para o próximo. Com antecedência, devem ser enviadas as comunicações sobre as reuniões aos alunos ou responsáveis, explicando como e quando (dia e horário) elas deverão acontecer.
- Não sendo possível realizar sessões de feedback de forma presencial, o indicado é que sejam realizadas on-line, usando a plataforma Virtual Classroom. A sugestão para esse momento é que o coordenador apresente evidências de aprendizagem para cada aluno e desperte o interesse e a curiosidade sobre o próximo nível, mostrando o que o aluno vai aprender.

Dica do pedagógico:

Em uma reunião de Feedback e Desempenho, esteja preparado com todas as informações e evidências, por exemplo: check da aula zero assinada pelo aluno, evidenciando o que é esperado dele; tarefas feitas e corrigidas, desempenho do aluno no WIZ.ME, report card, requisições de reforço, participações do aluno em atividades extras, e índices de frequência e tarefa do aluno.

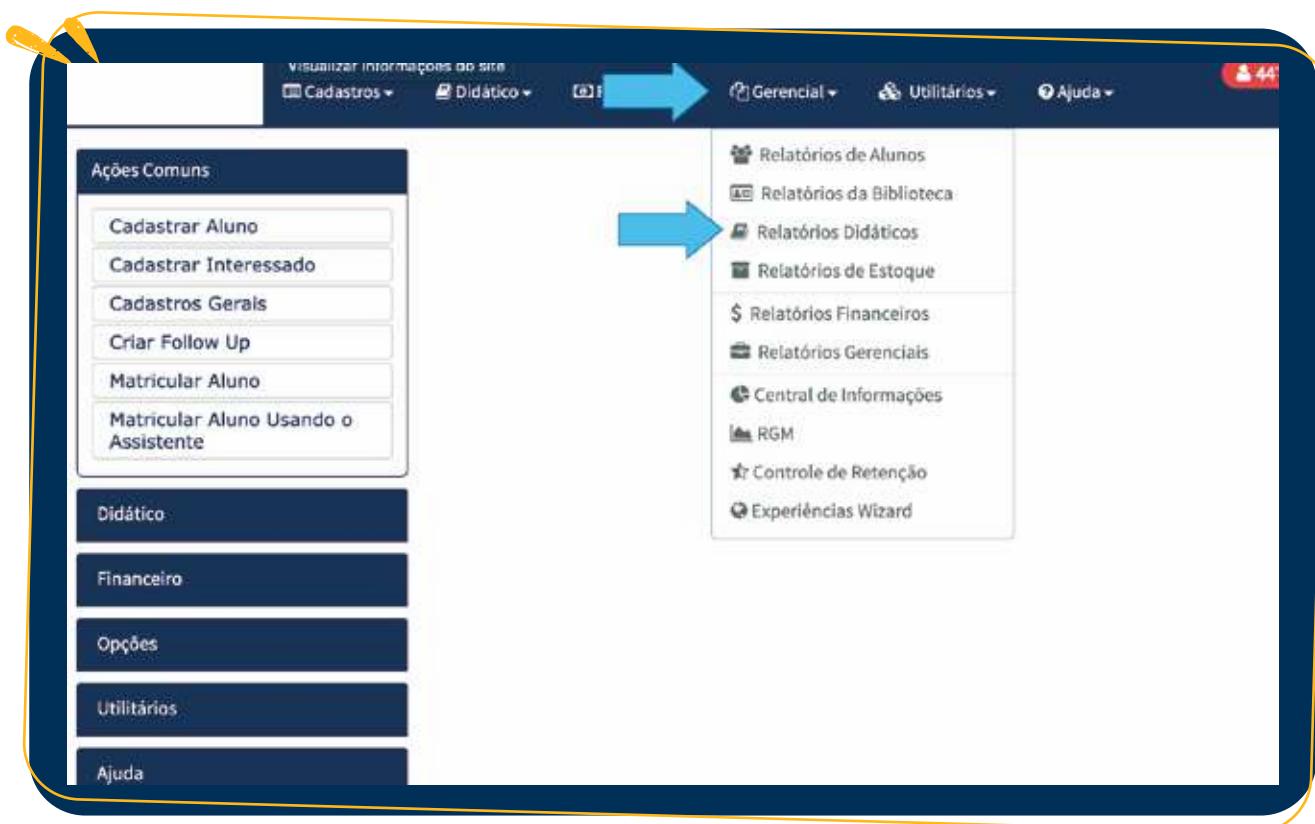
Em algumas escolas, não só o time pedagógico participa das ações de rematrícula. O time administrativo também, inclusive, a recomendação deste e-book é que, quando possível, essas duas equipes trabalhem em conjunto. Pois, quanto maior a união de esforços, mais a ação de fidelização terá sucesso.

A seguir, selecionamos algumas ações da fase Uncertainty, que podem ser realizadas pelo time administrativo, para ajudar o coordenador:

► Levantamento de contratos:

O primeiro passo é o levantamento de todos os contratos que terminarão neste ciclo de rematrícula do ano. O levantamento do número de alunos a rematrícular é essencial para a definição das estratégias, programação e desdobramento de metas da unidade. Esse processo deve ser realizado por meio de relatório gerado pelo sistema homologado. Consulte o manual de como acessar os contratos a vencer através do caminho no Sponte:

Passo 1 Gerencial > Relatórios Didáticos



Passo 2 Contratos



Passo 3

Coloque a data > Exporte para o Excel > Visualizar

Contrato feito entre

Considerar apenas o estágio atual do contrato

Situação do Contrato

Vigente

Encerrado

Rescindido

Cancelado

Trancado

Tipo de Contrato

Somente funcionários da Gestão Comercial

Conceito Pearson:

Todos

Modalidade de Contrato

Contrato Connections

Contrato Interactive

Todos

Dica: Nesta tela, o colaborador pode filtrar diversas funcionalidades: por professor, por curso, e, assim, fazer suas análises neste período tão importante.

Passo 4

Faça uma análise e crie sua ordem de prioridade

Pearson
Contratos

Aluno: Felipe Teste KJ	Nº Contrato: 270/1	Situação: Vigente	Tipo:
Aprendente(s): Funcionario Atendente 1	Contratante: Aluno	Inicio: 26/03/2019	Término: 27/07/2020

O que deve ser analisado?

- 1** Contratos a vencer por data, priorizando os contratos que estão com datas mais próximas do vencimento.
- 2** Os números dos professores da unidade: olhe os números de rematrícula que cada um teve no passado e quantos cada um terá agora.

Estabelecimento de metas:

Após o levantamento dos contratos, tenha em mãos a lista de alunos que estejam terminando o livro contratado e devem passar para o próximo estágio adquirindo um novo material. Uma vez determinados os alunos que serão elegíveis para a rematrícula do semestre, é imprescindível estabelecer o objetivo, ou seja, definir o percentual desses alunos que a escola espera rematricular. Para isso, busque as seguintes informações:

- 1** Qual foi o atingimento do percentual de rematrícula no mesmo período do ano anterior?

Mesmo que este momento seja um tanto diferente do ponto de vista de cenário de mercado e perspectivas de consumo, é importante conhecer o número do ciclo anterior para que seja possível estabelecer parâmetros. Se anteriormente o percentual da sua escola ficou abaixo de 70%, nossa indicação é focar esforços para elevar esse resultado.

- 2** Qual é o percentual de retenção e evasão por professor no ciclo anterior?

Conhecendo esse histórico, também é possível fazer um desdobramento mais assertivo e justo de meta por professor. Nossa indicação é estabelecer desafios maiores para quem ficou abaixo do ideal no ciclo anterior, apresentando ao professor em que pontos ele precisa melhorar e focar seus esforços. Para estabelecer os pontos de melhoria do professor, é necessário o olhar do coordenador pedagógico.

- 3** Qual é o tempo para essa meta ser alcançada?

Sugerimos a criação de marcos temporais para atingimentos parciais das metas. Por exemplo:

- A.** Ao final do mês de outubro: 35% da meta;
- B.** Ao final do mês de novembro: 55% da meta
- C.** Ao final do mês de dezembro: 85% da meta;
- D.** Ao final do mês de janeiro: 100% da meta.

Dica: A meta precisa fazer sentido e representar uma mudança benéfica para a escola e para a equipe sempre.

Após concluir esse processo de definição e desdobramento de metas, o próximo passo é estabelecer qual estratégia será adotada para atingir os resultados, observando os indicadores de sucesso dos alunos. É um momento tão crucial para o sucesso da jornada que foi desenvolvido um capítulo separado neste e-book para tratar dessa etapa de forma mais detalhada.

A fase Uncertainty é um período crítico para a rematrícula, por isso precisamos dedicar tempo para analisar os resultados da pesquisa de satisfação, e entender o que nossos alunos têm a nos dizer, adotando estratégias que os ajudem a alcançar seus objetivos.

Após esta etapa, os alunos que seguem estudando conosco vão para a próxima fase de sua jornada, a Decision.

4.6 Decision

Nesta fase, o aluno a rematricular entra na última parte de seu livro, ao final da qual se espera que realize a rematrícula. Como nas fases anteriores, seguimos com o processo de encantamento do aluno dentro da sala de aula, com aulas de qualidade e atividades de levantamento de percepção e resgate de objetivos.

Além disso, continuamos com o envio das cartas de rematrícula para os alunos —com o conteúdo que aprenderão no próximo livro e as condições comerciais de rematrícula —, e com as chamadas realizadas pela coordenação pedagógica, com a finalidade de entender a situação daqueles que ainda não se rematricularam, buscando reverter esse cenário e garantir um melhor resultado em rematrícula.

O aluno que não tiver feito a compra do novo material e, consequentemente, não tiver realizado a rematrícula, após o término de seu planejamento pedagógico, será considerado Evadido - Não rematriculado. Aquele que terminar sua jornada no material atual e estiver rematriculado, iniciará uma nova jornada no próximo livro, voltando à etapa Discovery.

Dica importante da fase Decision:

o coordenador pedagógico tem como principal atividade mostrar aos alunos quanto o próximo livro é importante para que ele continue aprendendo ainda mais o segundo idioma. Uma vez que estamos em um modelo de aulas virtuais, no momento, por causa da crise do COVID-19, o coordenador pode entrar nestas aulas virtuais e conversar com os alunos por alguns minutos. O foco não é falar de rematrícula, mas sim falar de evolução do aprendizado e de quanto ele vai continuar evoluindo caso permaneça estudando.

Check list de ações para uma rematrícula de sucesso

- Clusterização - Usando essa ferramenta nós podemos identificar aqueles alunos que já são rema certa, aqueles que ainda têm dúvida ou aqueles que ainda podemos reverter. Quando clusterizamos temos mais clareza dos nossos planos de ação e quem da equipe será envolvido em cada etapa para que tenhamos mais assertividade para o nosso planejamento.
- Definição de Meta SMART - Specific, Measurable, Attainable, Relevant, Time Based

Pesquisa de satisfação - fornece dados e impressões que nem sempre são percebidos no dia a dia. Faça uso dessa poderosa ferramenta e atue assertivamente com os dados fornecidos pelos seus alunos da unidade!
- Observação de aula - importante ferramenta para o compartilhamento de responsabilidades entre professor e coordenador; ajuda o coordenador a direcionar WTDCs e checar sua efetividade, e a entender a realidade da unidade, tanto da equipe pedagógica, quanto dos alunos, contribuindo para uma entrega de qualidade. A observação deve ser feita em aulas, Connection e Interactive, que tenham alunos parte "B", e com foco no encantamento e engajamento!
- Entrevistas de percepção de aprendizagem - Agende uma conversa com o aluno/responsável, mostre exemplos do conteúdo aprendido, faça perguntas estratégicas para um momento self-Assessment e dê feedback assertivo para concluir a reunião.
- Aulas demonstrativas - Que tal fazer uma aula demonstrativa do livro seguinte para seus alunos? Planeje aquela super aula e engaje os alunos a participarem desse momento.
- Mostre o que vão aprender, dê uma oportunidade de se sentirem no próximo livro e surpreenda-os com essa experiência!
- Role-play de reversão - Construa perfis de alunos com as objeções que podem aparecer e simule atendimentos. Depois, analise com seu time o que funcionou e o que pode melhorar. Isso com certeza ajudará na hora de conversar com seu aluno!

Checklist de ações que impactam diretamente o aluno e renovam sua intenção de continuar em sua escola:

- Criar um ambiente acolhedor – Escola limpa, organizada, com temperatura agradável, decorada com ações e eventos da cultura do idioma, TV ou som sempre no idioma-alvo, café, chá ou suco, água...
- Demonstrar receptividade – o aluno deve sentir-se querido ao chegar à escola e ser bem recebido;
- Promover bate-papo informal com o aluno – para os coords e teachers, nos momentos de break ou entre aulas, usar a oportunidade para praticar o idioma; para o atendimento, sempre perguntar se está gostando da aula e se precisa de algo, criando proximidade;
- Gerar engajamento redes sociais – comentar e mostrar conteúdos adicionados nas redes sociais locais e oficiais da marca, mostrando que o aluno tem outros meios de exposição ao idioma;
- Ter clareza na comunicação - sempre deixar claros e reforçar todos os benefícios e diferenciais que somente nossos alunos têm. A prática desse conjunto de ações nos levará ao SUCESSO!

É importante que todos do time da escola estejam envolvidos no processo de fidelização dos alunos, de forma que compreendam o seu papel e façam parte, todos os dias, do encantamento dos alunos. Compartilhe os resultados de rematrícula com toda a equipe e celebre cada aluno que escolher continuar na sua escola.

Dica do pedagógico:

No último mês de rematrícula, que tal fazer a clusterização da clusterização e estipular uma nova meta?

Focar nos alunos que ainda não se rematricularam, refazer os planos e promover ações para alcançar essas rematrículas.

Após a etapa Decision, podemos percorrer uma extra mile para tentar recuperar os alunos que encerraram seu contrato e não fizeram a rematrícula, aproveitando os meses em que podem retomar os estudos, sem necessidade de um novo teste de nivelamento. Ainda que a reversão seja mínima, conhecer os verdadeiros motivos da evasão desses alunos pode ser muito útil para sua escola redirecionar os planos e agir de forma mais eficaz no dia a dia, evitando ou diminuindo, cada vez mais, possíveis evasões pelo mesmo motivo.

4.7 Conclusion

Nesta fase, o aluno começa a aprofundar seu conhecimento e sua percepção daquilo que é capaz de realizar com o idioma que está aprendendo. Nesse sentido, é nosso papel manter as ações que realizamos na fase Discovery, e dar início a processos que trazem, cada vez mais, consciência de aprendizagem para o aluno.

Um processo de suma importância nesta etapa é o FEEDBACK. A percepção de aprendizagem mantém altas a motivação e a dedicação do aluno em continuar o curso. Por isso, é extremamente importante, para a fidelização, destacarmos o quanto ele progrediu e quanto ainda pode progredir.

O ciclo das fases Discovery, Deep dive, Uncertainty e Decision se repetirá até que o aluno alcance o último livro da grade do idioma que está estudando. Nesse caso, a fase final de sua jornada, logo após a etapa Uncertainty, será chamada de Conclusion.

Jornada do aluno - o último livro da grade

DISCOVERY
0% - 25% DO CURSO

DEEP DIVE
0% - 25% DO CURSO

UNCERTAINTY
0% - 25% DO CURSO

CONCLUSION
0% - 25% DO CURSO

Aqui, o aluno não é considerado "a rematrícular", uma vez que ao final do livro estará formado. Mas a escola deve realizar as ações mencionadas em cada fase, com exceção daquelas que sejam referentes à rematrícula.

Lembrete importante: Garanta que os estágios finais estejam devidamente registrados no sistema homologado, para que não haja discrepância na contagem de alunos a rematrícular.

4.8 Ação final da escola na fidelização do aluno

Ao final do mês de março, todo o time responsável pelo processo de rematrícula deve se reunir para consolidar os resultados obtidos até o momento e definir, caso as metas não tenham sido atingidas, novos planos de ação para aumentar o número de alunos rematrículados. Após a consolidação dos resultados, os times administrativo e pedagógico devem focar no desenvolvimento de um novo plano de ação, que inclua os planos de trade marketing, para conseguir reter esses alunos, por exemplo.

4.9 Indicadores de Sucesso

Há uma série de dados e informações que precisam ser acompanhados e analisados, para que seja possível obter respostas em relação ao desempenho do negócio. É extremamente importante conhecer os indicadores que demonstram o nível de satisfação e engajamento do cliente com sua empresa.

Em nossa rede, esses indicadores são obtidos através do sistema Sponte, que deve ser corretamente alimentado com os dados da unidade. Neste contexto de rematrícula, a informação mais importante fornecida pelo sistema é o Score do Aluno, que possibilita fazer um mapa de ações de forma segmentada (agrupando os alunos de acordo com o Score).

Acessando o SCORE do aluno no sistema Sponte (Gerencial > Controle de Retenção), a unidade tem uma visão de todos seus alunos em um ranking, que os classifica com uma “nota” de 0 a 100, considerando, de forma ponderada, os seguintes indicadores:

INDICADORES COMPORTAMENTAIS	Engajamento do aluno (peso 10)	NPS e motivação (peso 5)	Uso da plataforma digital (peso 10)	
INDICADORES PEDAGÓGICOS	Faltas estágio atual (peso 15)	Frequência 15 dias (peso 10)	Notas/Conceitos (peso 15)	
INDICADORES FINANCEIROS	Inadimplente novo (peso 10)	Inadimplente 15 dias (peso 10)	Inadimplente 30 dias (peso 15)	Ticket médio mensal (peso 0)

Desde o lançamento do sistema homologado Sponte, tais indicadores já são considerados para compor o Score total do aluno. No entanto, para que possamos reforçar o entendimento e a importância de cada um deles para toda a equipe da escola, segue uma breve descrição de cada tipo de indicador.

Indicadores Didáticos

- Frequência - é obtido através da média ponderada do registro de frequência do aluno nos vários estágios pelos quais ele passou na escola. Esse é um indicador importante para compor o Score do aluno, pois confirma, de forma quantitativa, o nível de comprometimento do aluno e seu interesse em estar nas aulas.

Indicadores Financeiros

- Inadimplência - é obtida por meio, principalmente, da média ponderada do registro de pagamentos do aluno nos vários estágios pelos quais passou na escola.

É um indicador importante para ser acompanhado, pois pode sinalizar dificuldades do aluno/família em manter o compromisso que contratou, ou um baixo nível de satisfação com o serviço recebido.

O resultado ponderado de todos esses indicadores (pesquisa, didáticos e financeiros) representa o Score do aluno. Quanto menor o score, maior o risco de evasão do aluno durante o livro ou no momento da rematrícula.

Para facilitar a visualização e o controle da situação do aluno, além da pontuação numérica há a seguinte classificação de cores:

**SCORE ABAIXO
OU IGUAL A 60**



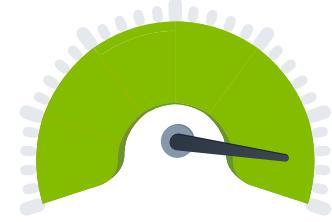
VERMELHO

**SCORE ENTRE
61 E 85**



AMARELO

**SCORE ACIMA
DE 85**



VERDE

Para fazer a pesquisa focada nos alunos a serem rematriculados, é possível filtrar a opção no sistema (Gerencial > Controle de Retenção), digitando rematrícula no campo conceito Pearson:

*Lembrando que para este campo foi considerado o seguinte critério:
Aluno que está realizando as aulas de seu estágio e ainda não foi rematrículado para seu próximo estágio em seu idioma.*

Para acessar o Score detalhado, clique duas vezes em um aluno. Esta tela apresenta a curva histórica do aluno. Em “Configurações do Gráfico – Geral”, é possível selecionar diversos parâmetros como a curva da escola, da turma, do professor e do estágio, possibilitando comparar com a curva do aluno:



No modo “Detalhado”, é possível analisar as curvas específicas por módulo (Pedagógico, Financeiro e Comportamental) e, também comparar com a curva do aluno. Clicando na legenda localizada na parte superior é possível selecionar quais curvas deseja verificar.

Temos uma novidade no Score do Aluno, que é o Engajamento.

Os critérios para avaliar o engajamento do aluno em cada aula são qualidade da participação nas atividades e pontualidade. Ambos devem ser avaliados seguindo os parâmetros abaixo:

Desengajado: Aluno chegou atrasado; se negou a participar das atividades propostas na aula; não demonstrou interesse e não interagiu espontaneamente com conteúdo, colegas ou professor.

Pouco engajado: Aluno chegou atrasado ou se negou a participar das atividades propostas na aula.

Engajado: Aluno que foi pontual e participou das atividades propostas na aula.

Muito engajado: Aluno que foi pontual, participou ativamente da aula, envolveu-se com o conteúdo e com os colegas, participou das atividades e colaborou com o aprendizado.

Dica do pedagógico:

Faça uma lista de alunos por professor, e peça que os teachers classifiquem cada aluno em um dos níveis do Score (vermelho, amarelo e azul), de acordo com suas percepções em sala de aula, e levando em conta os indicadores mencionados neste manual.

A consulta ao Score de alunos e da escola deve fazer parte da rotina das ações com foco na fidelização. Essas informações são processadas de forma automática, assim, utilizando esta ferramenta, ficará mais fácil identificar os problemas, tratar preventivamente cada um deles e manter os alunos motivados nas aulas.

É importante frisar que o Score do aluno é atualizado a cada 7 dias, ou seja, a escola, a cada semana, tem a oportunidade de entender quais são os alunos que apresentam risco de evasão e de atuar com mais assertividade. Por isso, manter os dados atualizados é fundamental para que as informações sejam confiáveis. De qualquer forma, uma análise prévia da situação dos alunos na unidade e, posteriormente, uma clusterização é possível serem feitas mesmo sem a atualização completa do Sponte. Para isso, é necessário garantir que os indicadores frequência do aluno na Virtual Class e adimplência sejam acompanhados, como nesta sugestão de modelo:



Status	Alunos	%	Risco	Tratativa
	200	100%		
ALUNOS ADIMPLENTES, FREQUENTANDO AULAS	120	60%	[Sem título] 0	Oferecer rematrícula antecipada com contrapartida brinde ou novo curso.
ALUNOS COM PARCELAS REPROGRAMAS OU ISENTAS, MAS FREQUENTANDO AULAS	35	29%	MÉDIO	Oferecer rematrícula antecipada com contrapartida financeira.
ALUNOS INADIMPLENTES, FREQUENTANDO AULAS	20	10%	MÉDIO	Renegociação
ALUNOS ADIMPLENTES, SEM FREQUENTAR AULAS	10	5%	ALTO	Argumentação para participar das aulas.
ALUNOS INADIMPLENTES, SEM FREQUENTAR AULAS	8	4%	MUITO ALTO	Renegociação e argumentação para participar das aulas.
ALUNOS TRANCADOS	5	3%	MUITO ALTO	Mantener comunicação, atividades on-line gratuitas etc.
ALUNOS CANCELADOS	2	1%	-	Inserir no funil para ofertar promoções

5

Plano de atuação

...

Após concluir a etapa de verificação do Score dos alunos a rematricular e/ou com vencimento de contrato próximo, já é possível analisar a base a ser trabalhada. O que pode ser feito nesse processo, é dividir os alunos em grupos, considerando seu Score, para obter a informação de quantos estão em cada faixa de cores e o porquê (reconhecer os maiores ofensores). A partir daí, o próximo passo é definir e desenvolver as ações para mudar estes alunos de faixa.

Além disso, é necessário definir os responsáveis para que isso aconteça. Esse time e a quantidade de membros participantes podem variar de acordo com o número de alunos a serem rematruculados. É indicado que essa equipe englobe o pedagógico, o comercial, o financeiro e qualquer outra área da

unidade, que possa estar envolvida em todo o processo de rematrícula. Cada membro do time deve ter suas responsabilidades bem-definidas pela escola dentro do plano de ação criado.

O plano de ação, suas metas e etapas, e o time responsável pela execução de cada uma podem ser organizados em um modelo 5W2H, por exemplo. Pode ser mais efetivo começar o plano 5W2H geral da escola, e depois partir para o plano individual por aluno. A seguir encontra-se um modelo de iniciativas e seus responsáveis para esse plano geral, que depois pode ser desdobrado para um plano detalhado por faixa de aluno.

Indicadores de Sucesso	Equipe Pedagógica	Equipe Administrativa	Equipe Comercial
Frequência	Ex. Falar o que os alunos aprenderão na aula seguinte.	Ex. Atualizar o banco de dados e conferir as informações disponíveis no sistema.	Ex. Esclarecer a importância da frequência no momento da venda, fazendo perguntas para entender a real disponibilidade do aluno.
Inadimplência	Ex. Gravar vídeos para os alunos faltantes.	Ex. Ligar para os alunos.	Ex. Esclarecer a importância do pagamento em dia no momento da venda, fazendo perguntas para entender a real disponibilidade de recursos do aluno.
Motivação	Ex. Professores usam palavras fortes em seus feedbacks, motivando o aluno a seguir para as próximas etapas.	Ex. Escola promove encontros de alunos iniciantes com alunos de nível avançado.	Ex. Planejar e executar ações de pós-venda que sejam relevantes para os alunos, melhorando a experiência dele fora da sala de aula também.



Considerações importantes para o Plano de Atuação

- Mesmo pertencendo a uma mesma faixa do Score, o aluno possui necessidades individuais e particulares, que devem embasar os planos de ação específicos e pontuais. A melhor forma é perguntar para o aluno e/ou família os motivos que os levaram àquele cenário.
- Invista nos ganhos rápidos (quick wins), isto é, nas ações que, com pouco esforço, trarão resultados relevantes.
- Fique atento aos vencimentos de contratos e ao nível de esforço necessário para converter cada indicador. Por exemplo, se o indicador Motivação estiver satisfatório, mas a Frequência e/ou inadimplência estiverem ruins, o esforço necessário não será para reverter uma experiência negativa, mas sim para circunstâncias pontuais (baixa de recursos financeiros, problemas que impediram o aluno de estar conectado na aula etc.). Nesse caso, a atuação pode exigir mais esforço e/ou investimento, mas menos tempo e, por isso, poderá talvez ser tratada depois das situações que exigirão mais tempo para surtirem resultado.
- Cultivar ao máximo no time todo da escola, uma cultura de sempre se preocupar com o sucesso do aluno. Ou seja, ter as ações e atitudes para cuidar da satisfação do cliente. E, para gerar essa cultura, é necessário que, ao longo de todo o ano, não somente nos finais de ciclo, a liderança priorize esse assunto na escola, abordando sempre o tema nas reuniões com a equipe, verificando o Score dos alunos, e treinando o time quando necessário (cursos na Plataforma da UC, participação em fóruns de discussões, entre outros).
- Faça a gestão de pessoas - você nunca conseguirá um aluno engajado e de alto aprendizado sem que seu time esteja engajado e previamente preparado .
- Para auxiliar o time no processo de reversão, visite o material disponível na Universidade Corporativa. Para acessar, (1) faça login no portal do franqueado com seu usuário e senha, em seguida, (2) clique no link da UC no Menu inicial.

6

Considerações Finais



Este e-book, além de ser um guia de rotinas e práticas para colaborar com o trabalho das equipes e promover o envolvimento de todos na escola, tem um objetivo maior: levar a melhor experiência para todos os que são atingidos pelas sugestões nele contidas. Isso inclui o colaborador da unidade, que com certeza se empenha e se dedica para fazer o melhor para os alunos, e o próprio aluno, que é impactado positivamente com mais acompanhamento e atenção por parte de todos na escola.

Desejamos que esta ferramenta lhe ajude a estruturar seu trabalho cada vez melhor, e que seja muito útil em aspectos que antes não foram considerados, agregando ainda mais valor àqueles que já são realizados em sua escola.

***Um grande abraço,
Equipes Training Brazil & Learner Success.***