

RESPONSABILIDADES

Call Center & Escolas

Call Center

Informações que devem ser compartilhadas durante o atendimento do Lead:

Atributos do ON

- Aulas online e ao vivo
- 2 horas/aulas semana
- Professor dedicado a turma
- Material didático físico e incluso nas parcelas do curso
- Metodologia e plataformas digitais de acesso (Wiz.me e Brightspace)

Negociação

- Alinhar horário e dia das aulas
- Informar a escola mais próxima (informando que será o polo de apoio do aluno durante seu curso)
- Informar as condições comerciais do curso:
 - ↳ Valor e pagamento da taxa de matrícula
 - ↳ Parcelas do curso (quantidade e valores)



IMPORTANTE

O pagamento da taxa de matrícula é **realizado no cartão de crédito** e pertence a Pearson. As demais parcelas são da escola e pagas com os métodos aceitos na escola.

OK

Informações que são **verbalizadas pelo Call Center**, mas o **detalhamento é responsabilidade da Escola** em seu primeiro contato com o aluno:

- Data de início das aulas
- Data para envio e entrega do material didático
- Realizar o teste de nivelamento
- Definição do formato de pagamento (Importante frisar que o discurso do Call Center, é de que o formato de pagamento das parcelas do curso será alinhado com a escola, não fechamos com os alunos quais serão os formatos, pois cada escola possui condições diferentes)
- Data início do primeiro pagamento (sempre informamos que será definido junto a escola)

Escolas

Informações que devem ser verbalizadas para os novos alunos:

Onboarding

- Data de início das aulas
- Data para envio e entrega do material didático
- Realizar o teste de nivelamento
- Definição do formato de pagamento (Importante frisar que o discurso do Call Center, é de que o formato de pagamento das parcelas do curso será alinhado com a escola, não fechamos com os alunos quais serão os formatos, pois cada escola possui condições diferentes)
- Data início do primeiro pagamento (sempre informamos que será definido junto a escola)

Aplicar Aula Zero

- Expectativas do curso
- Como utilizar a plataforma de aula
- Modelos de aula (INPUT / OUTPUT / REVIEW)
- Etapas da aula e seus objetivos (Warm Up, Teacher Support, Self Study, Peer Work E Closing)
- Como acessar e fazer as homeworks
- Apresentação do app Wiz.me
- Apresentação do material didático
- Assesments (BENCHMARK / VERSANT / PEIC)
- Faltas, reposições e extensão de calendário
- Modelo de avaliações
- Login e senha de acesso a todas as plataformas de aula

Todas estas etapas são importantes para garantir que os alunos tenham total suporte e entendimento durante o Onboarding realizado pela escola.



Em casos de dúvidas, acione seu consultor pedagógico ou comercial Pearson.