

# 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)

Todas estas etapas são importantes para garantir que os alunos tenham total suporte e entendimento durante o Onboarding realizado pela 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
- Assessments (BENCHMARK / VERSANT / PEIC)
- Faltas, reposições e extensão de calendário
- Modelo de avaliações
- Login e senha de acesso a todas as plataformas de aula



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