

MANUAL DE
PROCESSOS
WIZARD|ON

MANUAL DE PROCESSOS WIZARD|ON

Elaboração e Design: Isabela Franco

Revisão: Camilla Malta

Atualização: 17/04/25

PROPÓSITO



Este manual foi criado para tornar o Wizard ON um sucesso em toda a rede Wizard by Pearson. Aqui, você encontrará **processos e estratégias** essenciais para compreender e vender o produto com confiança.

Seu uso é **exclusivo para colaboradores Pearson e Rede Wizard by Pearson, sendo proibido o seu compartilhamento externo.** Aproveite ao máximo este material e boas vendas!



SUMÁRIO

1 WIZARD ON.....	5
1.1 Adesão.....	9
1.1.1 Ambiente Wizard ON.....	11
1.1.1.1 Requisitos Técnicos.....	12
1.2 Sponte.....	13
1.2.1 Segregação Financeira.....	14
1.2.2 Portabilidade.....	15
1.3 Rebate.....	16
1.4 Wiz.Store.....	18
1.4.1 Formas de Pagamento.....	19
1.4.2 Cadastro de Colaboradores.....	20
1.4.3 Lançamento de Matrículas.....	21
1.5 Material e Frete.....	22
2 JORNADA DO LEAD.....	23
2.1 Lead Online.....	25
2.2 Lead Offline.....	27
2.3 Gestão de matrículas e Pós-vendas.....	28
3 ONBOARDING.....	29
3.1 Responsabilidades durante o Onboarding.....	30
3.1.1 Aula Zero.....	31
3.2 Equipe pedagógica.....	32
3.3 Desempenho e Feedback.....	33
3.4 Conversation Club.....	34
4 DÚVIDAS FREQUENTES.....	35
4.1 Melhores práticas.....	36
4.2 Valores.....	37
4.3 Leads e Matrículas.....	38
4.4 Cancelamento e Estorno.....	40

WIZARD ON

1

Fundada em 1987, a Wizard by Pearson completa 38 anos em 2025, consolidando-se como referência no ensino de idiomas. Sua presença se estende pelo Brasil, América Latina e até o Japão. Para manter essa solidez, **é essencial investir continuamente na marca e em seus programas.**

Um exemplo disso é o **Wizard ON**, que foi lançado em **julho de 2020**. Ele é a experiência Wizard no mundo digital, onde são oferecidas aulas virtuais **online e ao vivo** com recursos inovadores e a qualidade comprovada da Wizard by Pearson.

Voltado para **jovens a partir de 11 anos e adultos**, está disponível nos idiomas **inglês, espanhol e francês**, ampliando o portfólio de soluções e criando oportunidades de **aprendizado sem fronteiras**.

O Wizard ON vem crescendo exponencialmente. Um reflexo disso foi o resultado de 2024, que mostrou um **aumento significativo no número de matrículas desde o seu lançamento**.

A adesão ao Wizard ON permite **escalar seu negócio, diversificar sua oferta e atender a um público cada vez mais conectado**. Para garantir o sucesso, **é essencial seguir as diretrizes da Franqueadora**.

Quer integrar o Wizard ON ao seu portfólio? Fale com seu/sua consultor(a) de campo ou o Time Pearson e **fortaleça sua presença no mercado digital!**

Diferenciais Wizard ON

- **Ambiente virtual interativo:** Sala de aula virtual projetada para estimular a interação e o engajamento dos alunos;
- **Professor(a) dedicado(a) à turma:** Atendimento personalizado com um(a) professor(a) que conhece os alunos pelos nomes e os apoia em seus desafios;
- **Assistente 24/7:** Inteligência artificial Wiz.me disponível a qualquer momento para suporte e dúvidas;
- **Produto figital:** Ensino híbrido que combina aulas online com suporte presencial em uma escola física, exclusivo Wizard ON;
- **Metodologia ao vivo:** Aulas online e ao vivo, não videoaulas, com o respaldo da maior escola de idiomas do Brasil;
- **Sua própria turma:** Os alunos evoluem junto com colegas, praticam conversação e criam conexões em um ambiente colaborativo;
- **Certificação internacional:** Ao garantir a pontuação necessária e concluir o nível W8, os alunos ganham o direito de realizar o exame de proficiência Pearson English International Certificate (PEIC);
- **Conversation Club:** Encontros mensais online para prática e imersão no idioma.

Experiências das turmas:

- **Connections:** Alunos cursam juntos o mesmo livro, avançando em sincronia e concluindo o nível na mesma data;
- **Interactive:** Alunos de diferentes níveis estudam no mesmo horário, cada um no seu ritmo, com suporte do(a) professor(a) para dúvidas específicas.

Essa combinação de inovação, personalização e tradição torna o Wizard ON uma **solução completa e exclusiva para quem busca aprender idiomas de forma flexível e eficaz**.

Informações Relevantes sobre o Wizard ON

- **Cupons de desconto:** Em campanhas específicas, cupons de desconto nas taxas de matrícula são oferecidos:
 - **Matrículas via Contact Center:** O valor é direcionado para a Pearson;
 - **Matrículas offline captadas pela unidade:** O valor é destinado diretamente à escola.
 - **Mensalidades fixas:**
 - Inglês e Espanhol:**  
 - **Turmas Padrão:** 1+12x de R\$ 299
 - **Turmas Padrão VIP:** 1+ 12x de R\$ 799
 - **Turmas Promocionais:** 1+12x de R\$ 249
 - **Turmas Promocionais VIP:** 1+12x de R\$ 599
 - Francês:**  
 - **Turmas Padrão:** 1+12x de R\$ 399
 - **Turmas Padrão VIP:** 1+ 12x de R\$ 799
 - **Turmas Promocionais:** 1+12x de R\$ 349
 - **Turmas Promocionais VIP:** 1+12x de R\$ 599
- **OBS:** **Nenhum outro valor pode ser cobrado além das mensalidades fixas.**
- **Material didático:** Incorporado nas mensalidades, sem custo adicional para o aluno, incluindo o frete (exceto para alunos fora do Brasil).

1.1 ADESÃO

O Wizard ON é um modelo de negócio independente do contrato principal da franquia Wizard. Por isso, **a adesão não é automática e requer a assinatura de um termo adicional.**

Para oferecer o Wizard ON, o franqueado deve formalizar essa adesão através de um contrato específico solicitado via Sistema de Atendimento ao Franqueado (SAF).

Requisitos para Adesão ao Wizard ON

Para aderir ao Wizard ON, é necessário enviar um e-mail ao **saf.wizard@pearson.com**, com as seguintes informações:

- Nome da unidade;
- Razão social;
- CNPJ;
- Código Sponte;
- Nome completo, CPF e e-mail do(a) franqueado(a) administrador(a) do CNPJ.

Além disso, é necessário cumprir os seguintes **requisitos**:

1. Ser uma unidade dos clusters **Diamante, Platina, Ouro, Prata ou Bronze**, conforme o Programa de Relacionamento Wizard;
2. Utilizar integralmente os **sistemas homologados** (ERP - Sponte e a plataforma de aulas);
3. Possuir **coordenador(a) pedagógico(a)**;
4. Atender aos **requisitos técnicos mínimos** (hardware e rede);
5. Comprometer-se com a **adequação arquitetônica** para as aulas na unidade;
6. Realizar mensalmente o **Conversation Club Online**;
7. Disponibilizar permanentemente, no mínimo, **três turmas**;
8. Aceitar o **termo de adesão** (por unidade);
9. Aplicar a política de preços e **garantir o envio do material didático** aos alunos (sem cobrança de frete para residentes nacionais);
10. Trabalhar com pagamentos via **cartão de crédito, débito, pix ou boleto** para cobrança das mensalidades.

Custo da Plataforma

O custo fixo para sustentação e uso da plataforma virtual é de **R\$ 449 mensais por escola aderente**, independentemente do número de usuários.

Fluxo de Adesão ao Wizard ON

1. Solicitação Inicial

- Enviar e-mail para: saf.wizard@pearson.com;
- SAF coleta dados e faz o direcionamento para o BackOffice.

2. Gerar e Enviar o Termo

- BackOffice gera o link do termo de aceite;
- Termo enviado via CRM para a unidade (prazo de retorno: 7 dias úteis).

3. Confirmação e Registro

- Após o termo assinado, BackOffice o encaminha para o sistema homologado (Sponte).

4. Liberação da Plataforma

- Sponte libera o acesso à plataforma e devolve o caso ao BackOffice;
- BackOffice o direciona para o Planejamento Comercial;
- Planejamento Comercial inicia a cobrança da plataforma (somente aplicável no caso da cobrança estar ativa).

5. Ativação e Comunicação

- O caso é direcionado para Sales Strategy;
- A unidade é cadastrada e ativada na Wiz.Store;
- Customer Care comunica a atualização à unidade e encerra o caso.

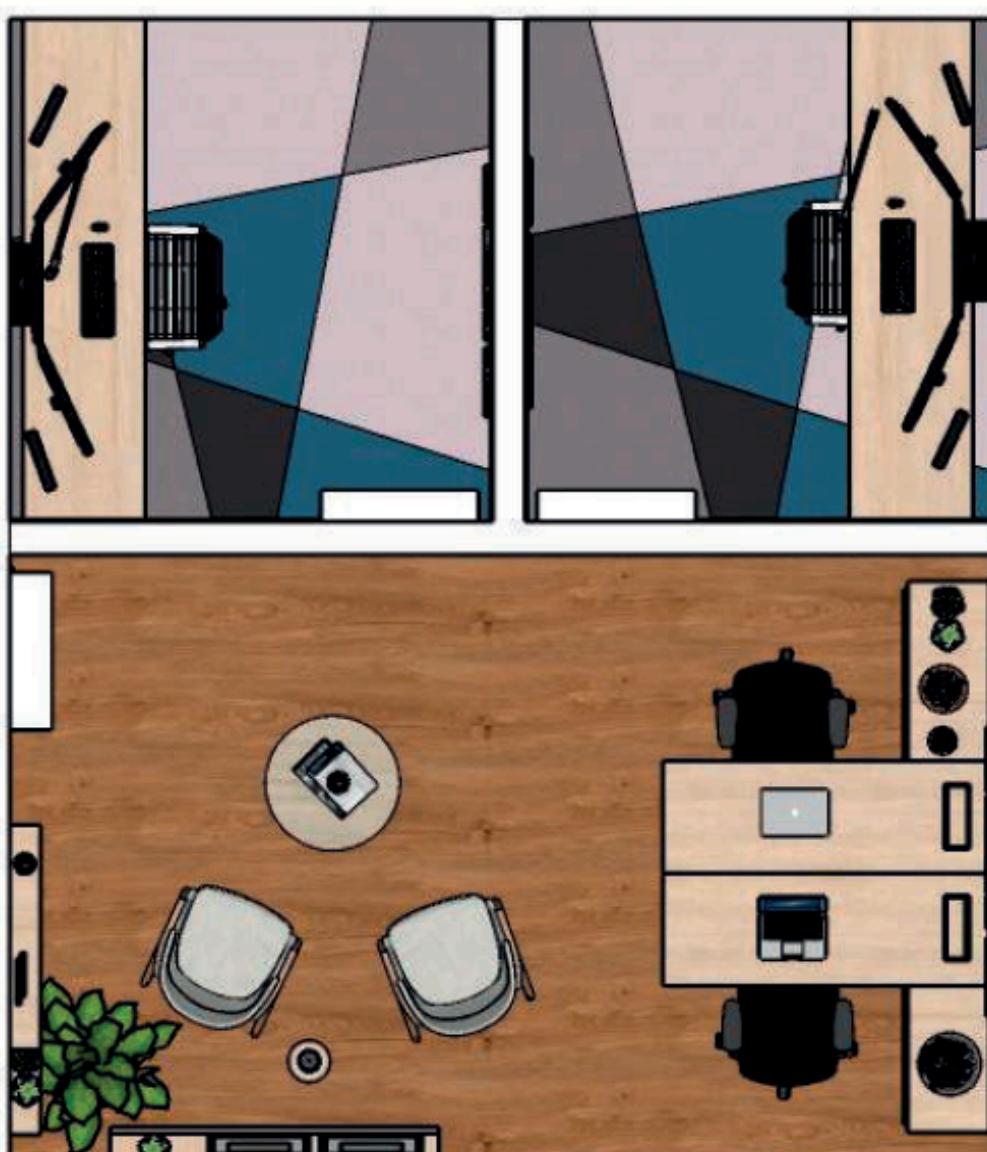
1.1.1 AMBIENTE WIZARD ON

É orientado que as aulas Wizard ON sejam transmitidas em **espaço dedicado**, de modo que os colaboradores estejam em condições apropriadas e distantes de ruídos e de lugares com grande circulação de pessoas.

Algumas recomendações da franqueadora para as unidades quanto ao espaço físico são:

- 2 Salas ON;
- 1 espaço multiuso para coordenadores e assessores específicos de Wizard ON;
- 1 hall com identidade visual HighTech.

Figura 1 - Ambiente Wizard ON



Para saber mais, consulte o **Manual de Padronização Arquitetônica** do Wizard ON no botão a seguir:



1.1.1.1 REQUISITOS TÉCNICOS

Aulas virtuais demandam equipamentos adequados e conexão com internet de alta velocidade, para que seja possível entregar a melhor experiência aos estudantes. Portanto, são obrigatórios os requisitos técnicos mínimos abaixo:

1. Computador/Notebook:

- Sistema Operacional: Windows 7, 8, 10 e 11;
- Memória: 1GB para Windows 7, 8, 10 e 11;
- Memória RAM: 5GB livres;
- Processador: Pentium®III 600 MHz ou superior;
- Navegadores: Internet Explorer 7.0 ou superior;
- Rede: Conexão Banda Larga (T1, DSL ou cabo);
- Resolução da tela: Superior a 1024px por 768px.

2. Compatibilidade dos navegadores:

- Google Chrome v61+ / Mozilla Firefox v52+ / Microsoft Edge 44+;
- Banda Larga: Conexão de internet durante o teste de download (6-12MB);
- Recursos do microfone: microfones de computador integrados não são aceitáveis;
- Porta USB;
- Frequência de resposta: 100-1200 Hz;
- Impedância: 3320 ohms;
- Recursos da câmera: não é necessário ter microfone embutido;
- Resolução da imagem: superior a 2Mpx;
- Recursos dos alto-falantes: prefira conectividade digital – USB, óptica ou Bluetooth. Os alto-falantes analógicos têm um ótimo som, mas tendem a soar um pouco mais comprimidos.

1.2 SPONTE

O Sponte é utilizado para gerenciar as matrículas e toda a administração financeira e pedagógica dos alunos. Quando uma matrícula é registrada no sistema, os dados de acesso às plataformas (Wiz.me, Elos etc.) são gerados automaticamente.

Criação de Turmas no Sponte

A criação de turmas ON no Sponte é fundamental para que a unidade receba matrículas via Wiz.Store. No momento da criação, a unidade deve definir os valores das mensalidades:

- **Inglês ou Espanhol:** R\$ 299 ou R\$ 249 | Turmas VIP: R\$ 599 ou R\$ 799;
- **Francês:** R\$ 399 ou R\$ 349 | Turmas VIP: R\$ 599 ou R\$ 799.

Para que as turmas fiquem visíveis na Wiz.Store, é necessário seguir as seguintes **regras**:

1. Turmas Connections:

- Devem estar em situação Aberta ou Em andamento;
- Devem estar na modalidade Wizard ON;
- Não podem ter iniciado há mais de 21 dias (**caso contrário, a turma será removida automaticamente da Wiz.Store**).

2. Turmas Interactive e VIP:

- Devem estar em situação Aberta ou Em andamento;
- Devem estar na modalidade Wizard ON.

Após a abertura das turmas

Ao receber matrículas, a escola deve:

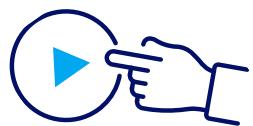
1. **Contatar imediatamente** os alunos;
2. **Finalizar o contrato e definir a forma de pagamento** (12 parcelas¹);
3. Realizar o **onboarding**: apresentação da plataforma, professor(a) e funcionalidades.;
4. Conduzir a **aula zero e o nivelamento**;
5. Entregar o **material didático** aos alunos.

¹ Importante: Quando a matrícula é feita pelo Contact Center, a taxa de matrícula (primeira parcela) é direcionada para a Pearson, enquanto as demais parcelas são pagas diretamente à escola.

Suporte ao Cadastro de Turmas

Para aprender a cadastrar turmas no Sponte, acesse os vídeos tutoriais a seguir disponíveis no Portal Wizard:

[Turmas Connections](#) | [Turmas Interactive](#)



1.2.1 SEGREGAÇÃO FINANCEIRA

Segregação Financeira de Contratos Wizard ON no Sponte

As escolas podem realizar a segregação da ficha financeira de contratos Wizard ON no Sponte. Esse processo permite separar, dentro dos valores do Wizard ON, o percentual destinado ao material didático e às mensalidades do curso. Para realizar a segregação, é necessário que o contrato não tenha parcelas vencidas.

Como funciona:

- A parametrização de percentuais é feita **automaticamente no sistema no momento da inscrição dos alunos** no Wizard ON;
- Todas as parcelas são lançadas separadamente no Sponte: **mensalidades, material didático e taxa de matrícula**;
- **Não há necessidade de divisão manual.**

Tutorial de segregação financeira:

Para conferir o passo a passo sobre a segregação financeira no Sponte, confira o tutorial completo [neste link](#).



1.2.2 PORTABILIDADE

A Portabilidade Wizard ON permite a transição de contratos, planejamento pedagógico e fichas financeiras de alunos matriculados na modalidade **presencial (IN) para o modelo 100% online (ON)**.

Pontos de atenção:

- 1.A portabilidade é destinada apenas a alunos que estão cursando o mesmo livro e desejam migrar do modelo IN para ON;
- 2.As fichas financeiras acompanham os alunos na transição. Por exemplo, se a mensalidade atual for R\$ 400,00, ela permanece nesse valor até o término do estágio atual. Não há aplicação de rebate nesse processo;
- 3.A portabilidade deve ser realizada dentro das janelas específicas, informadas previamente no calendário oficial.

Janelas de portabilidade 2025:

- 1^a: 01/03 a 31/03;
- 2^º: 01/05 a 31/05;
- 3^a: 01/07 a 31/07;
- 4^a: 01/09 a 30/09;
- 5^a: 01/11 a 30/11.

Importante: Na rematrícula, o aluno Wizard ON, oriundo de portabilidade, será renovado com o valor pré-fixado do produto (valor padrão ou promocional).

Tutorial de portabilidade:

Para aprender como realizar a portabilidade no Sponte, acesse este [tutorial](#). 

1.3 REBATE

O Rebate é um incentivo criado para apoiar as unidades aderentes ao Wizard ON, funcionando como um **crédito aplicado à conta corrente da escola**. Esse crédito pode ser usado como desconto na compra de material didático.

Como funciona:

- As unidades criam turmas no Sponte com os seguintes valores: **Inglês ou Espanhol** - R\$ 299 ou R\$ 249 | Turmas VIP: R\$ 599 ou R\$ 799 | **Francês** - R\$ 399 ou R\$ 349 | Turmas VIP: R\$ 599 ou R\$ 799;
- A cada matrícula realizada, um percentual é creditado na conta corrente da escola.

Cálculo do crédito:

O valor creditado depende da turma em que o aluno foi matriculado e do livro que será cursado. Exemplo:

- Matrícula em turma de R\$ 299 com o aluno cursando o livro W2;
- Valor creditado: R\$ 374,00 (equivalente a 33% do valor de aquisição do livro).

Importante:

- A escola terá direito ao rebate somente se a matrícula for lançada na Wiz.Store;
- Turmas VIP Wizard ON não possuem rebate.

Quadro 1 - Valores do Rebate (2025)

Inglês e Espanhol							
MODALIDADE R\$ 299	MD	\$ MD	PARCELAS	PREÇO CURSO	\$ MD ON	\$ REBATE	DES %
	W2	1.133	12	3.588	759	374	-33%
	W4	1.133	12	3.588	759	374	-33%
	W6	1.133	12	3.588	759	374	-33%
	W8	1.018	12	3.588	759	259	-25%
	W10	1.018	12	3.588	759	259	-25%
	W12	1.018	12	3.588	759	259	-25%
	T2	1.075	12	3.588	759	316	-29%
	T4	1.075	12	3.588	759	316	-29%
	T6	1.075	12	3.588	759	316	-29%
	T8	1.075	12	3.588	759	316	-29%
	E2	1.018	12	3.588	759	259	-25%

Inglês e Espanhol							
MODALIDADE R\$ 249	MD	\$ MD	PARCELAS	PREÇO CURSO	\$ MD ON	\$ REBATE	DES %
	W2	1.133	12	2.988	632	501	-44%
	W4	1.133	12	2.988	632	501	-44%
	W6	1.133	12	2.988	632	501	-44%
	W8	1.018	12	2.988	632	386	-38%
	W10	1.018	12	2.988	632	386	-38%
	W12	1.018	12	2.988	632	386	-38%
	T2	1.075	12	2.988	632	443	-41%
	T4	1.075	12	2.988	632	443	-41%
	T6	1.075	12	2.988	632	443	-41%
	T8	1.075	12	2.988	632	443	-41%
	E2	1.018	12	2.988	632	386	-38%

Francês							
MODALIDADE R\$ 399	MD	\$ MD	PARCELAS	PREÇO CURSO	\$ MD ON	\$ REBATE	DES %
	F2+ WIZPEN	1.310	12	4.788	1.013	297	-23%

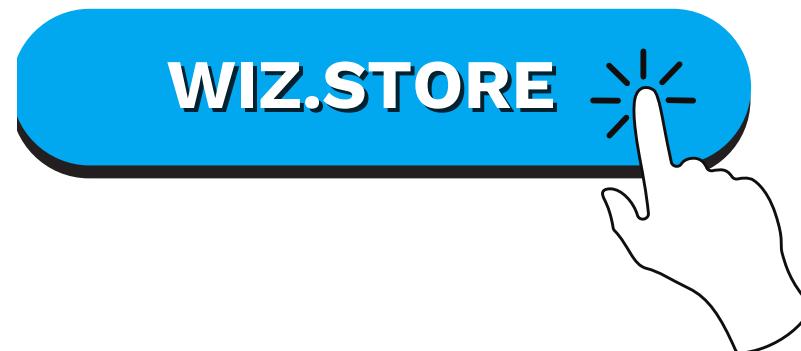
Francês							
MODALIDADE R\$ 349	MD	\$ MD	PARCELAS	PREÇO CURSO	\$ MD ON	\$ REBATE	DES %
	F2+ WIZPEN	1.310	12	4.188	886	424	-32%

1.4 WIZ.STORE

Lançada em **março de 2023**, a Wiz.Store é o Marketplace desenvolvido para otimizar os processos de matrículas das unidades e do Contact Center, trazendo mais agilidade e eficiência.

Para que haja novas ofertas de turmas dentro da loja da franquia, basta a inserção de novas turmas no sistema homologado (Sponte) no modelo Wizard ON e a disponibilidade de turmas será prontamente atualizada na Wiz.Store.

Acesse a Wiz.Store no botão a seguir:



Informações importantes:

- Toda matrícula de Wizard ON realizada pela unidade deve ser feita **exclusivamente via Wiz.Store**;
- Em caso de erros, a unidade deve **comunicar o problema a seu/sua consultor(a) Pearson ou abrir um chamado no SAF**;
- **Somente as matrículas lançadas via Wiz.Store terão direito a Rebate**;
- **Melhorias já estão em desenvolvimento** e serão comunicadas assim que forem implementadas.

1.4.1 FORMAS DE PAGAMENTO

Quando um lead está realizando a matrícula, ele é direcionado para a escola mais próxima ao seu CEP. No entanto, se o lead solicitar um método específico de pagamento (como boleto), **é essencial que a unidade tenha as formas de pagamento configuradas no Wiz.Store** para evitar contratemplos.

Essa configuração facilita o direcionamento de alunos e previne possíveis transtornos, como a necessidade de “devolver o aluno” devido à indisponibilidade do método de pagamento desejado.

Recomendação:

Cada unidade deve definir suas formas de pagamento na Wiz.Store, seguindo o passo a passo disponível [neste link](#). 

OBS: Há casos em que a escola trabalha com métodos de pagamentos diferentes para a mensalidade e o material. Ex.: aceitam pagamento por boleto na mensalidade e cartão de crédito no material. Nesse caso, não é recomendado marcar a opção “boleto” na definição das formas de pagamento, pois a unidade não trabalha com pagamento 100% no boleto.

Garantir essa configuração é essencial para otimizar a experiência do aluno e evitar problemas operacionais.

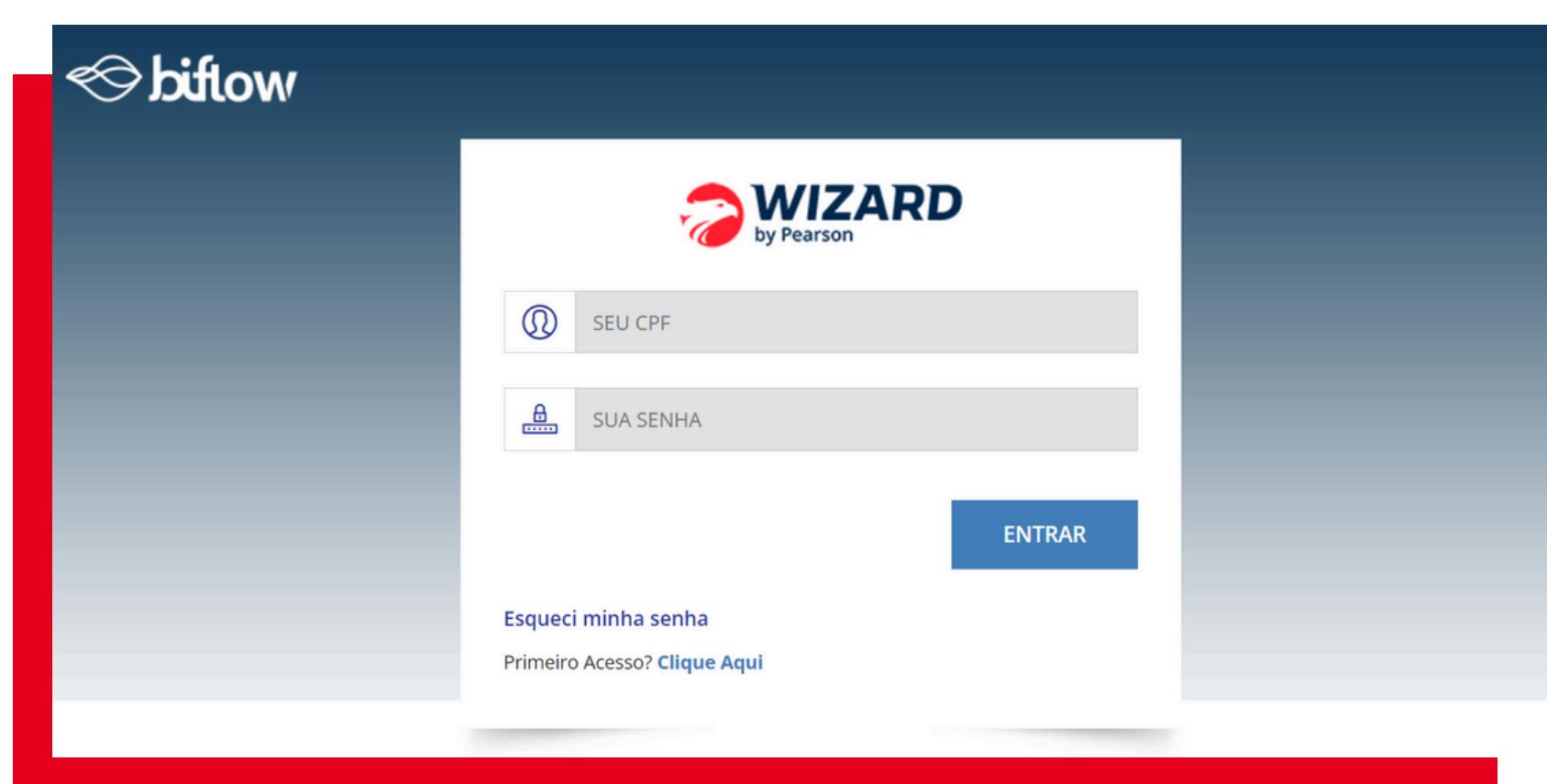
Figura 2 - Visualização das formas de pagamento na Wiz.Store

Escola Teste
Rua 1, 123, Teste
Campinas - SP
Formas de Pagamento: Boleto;Cartão de crédito;Dinheiro;PIX;

1.4.2 CADASTRO DE COLABORADORES

Para realizar o cadastro de colaboradores, é necessário acessar o [SSO – Biflow](#). Para verificar como esse cadastro é feito, acesse este [vídeo tutorial](#).

Figura 3 – Página de login do SSO



OBS: O time interno somente realiza o cadastro de **franqueados** no momento da adesão ao Wizard ON. O cadastro dos demais colaboradores (assessor(a) comercial, gerente, diretor(a) etc.), pode ser realizado pelo(a) franqueado(a), que já possuirá todas as permissões necessárias para adicionar seus funcionários no sistema.

1.4.3 LANÇAMENTO DE MATRÍCULAS

Para fazer o lançamento das matrículas dos alunos, é necessário acessar a Wiz.Store. Para conferir como esse lançamento é feito, acesse este vídeo tutorial.

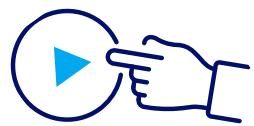
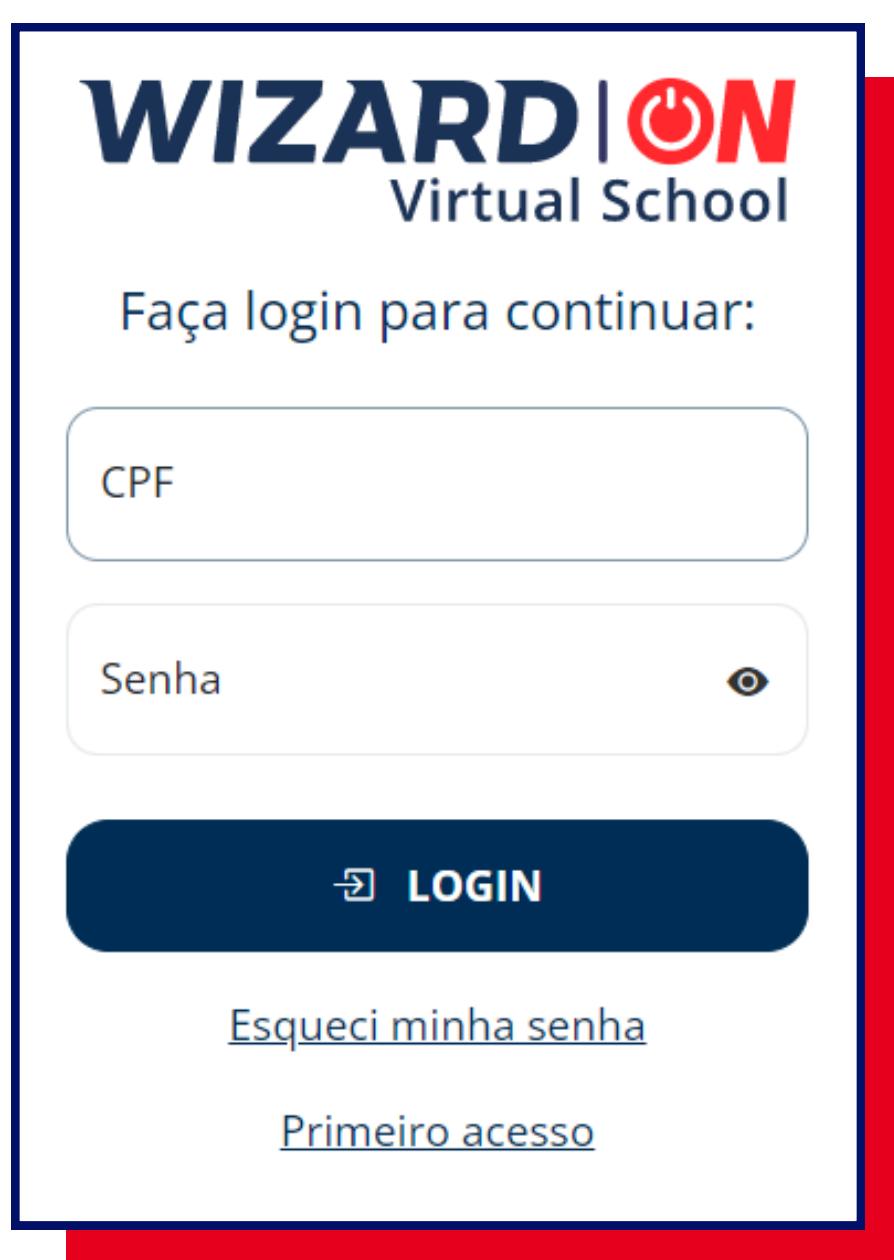


Figura 4 – Página de login da Wiz.Store



1.5 MATERIAL E FRETE

Informações sobre o material didático e matrículas internacionais

- **Material didático:** A unidade é responsável pela compra e entrega do material didático ao estudante. O valor do material já está incluso nas parcelas do curso e o(a) franqueado(a) deverá enviá-lo para os alunos e custear o frete (sem cobrança dentro do território nacional. Só há exceção para cobrar o frete no caso de alunos que residem fora do Brasil).
- **Alunos internacionais:** O Contact Center informa previamente que o aluno deverá arcar com os custos de frete, devido à distância. Caso o estudante possua parentes ou amigos no Brasil que possam receber o material, a entrega deverá ser acordada entre a escola e o aluno.

Informações importantes:

- Verifique sempre as **observações das matrículas** na Wiz.Store, especialmente para alunos internacionais, pois o sistema somente permite a entrada da Discagem Direta Internacional (DDI) do Brasil (+55);
- Como é usual receber alunos da Europa no Wizard ON, a DDI dos residentes destes países geralmente tem 3 números, os quais o sistema não permite o preenchimento. Logo, nas observações constará seu número correto (formato +XXX).

Reforce a necessidade de **checar e validar as observações das matrículas** para evitar problemas no atendimento.

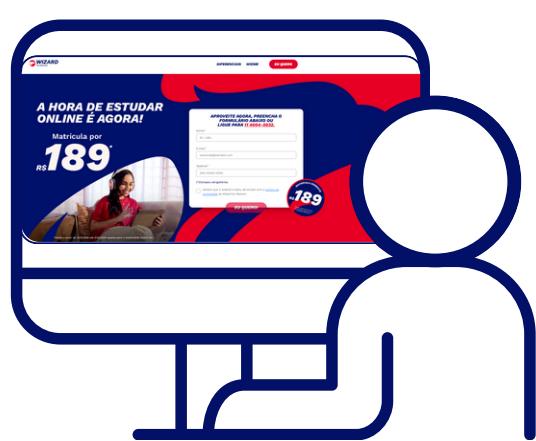
JORNADA DO LEAD

2

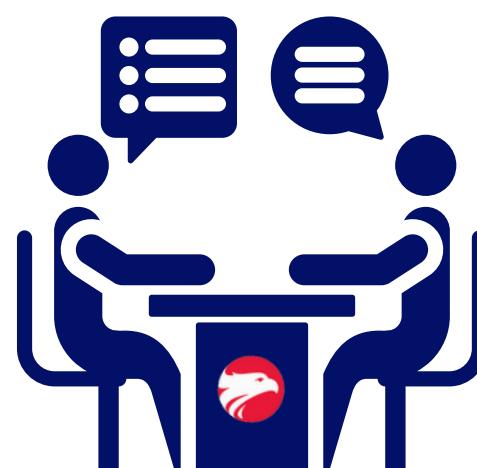
O lead Wizard ON é categorizado de duas formas: **lead online** (frutos de atuação digital com foco em Wizard ON) ou **lead offline** (passante, captação externa, parcerias locais, entre outros).

Importante: A matrícula de um lead Wizard ON (online ou offline) deverá ser lançada diretamente na Wiz.Store.

Lead online



Lead offline



A interação com um atendente é considerada fundamental para o fechamento da venda, por isso **todos os leads gerados de maneira digital serão tratados pelo Contact Center Wizard**, que garantirá a padronização do speech comercial e agilidade no atendimento. Portanto, para todos os casos de leads online gerados para o Wizard ON, o tratamento será feito exclusivamente pelo Contact Center da marca, do início ao fim do processo.

Diretrizes para captação de leads online por parte da escola

Pode: 

- Publicação em redes sociais de acordo com peças disponibilizadas pela Wizard Brasil;
- Divulgação no subsite da Escola;
- Divulgação em canais offline.

Não pode: 

- Investimento em campanhas de Facebook Ads ou Google Ads;
- Criação de páginas para geração de leads;
- Impulsionamento de publicações nas redes sociais.

2.1 LEAD ONLINE

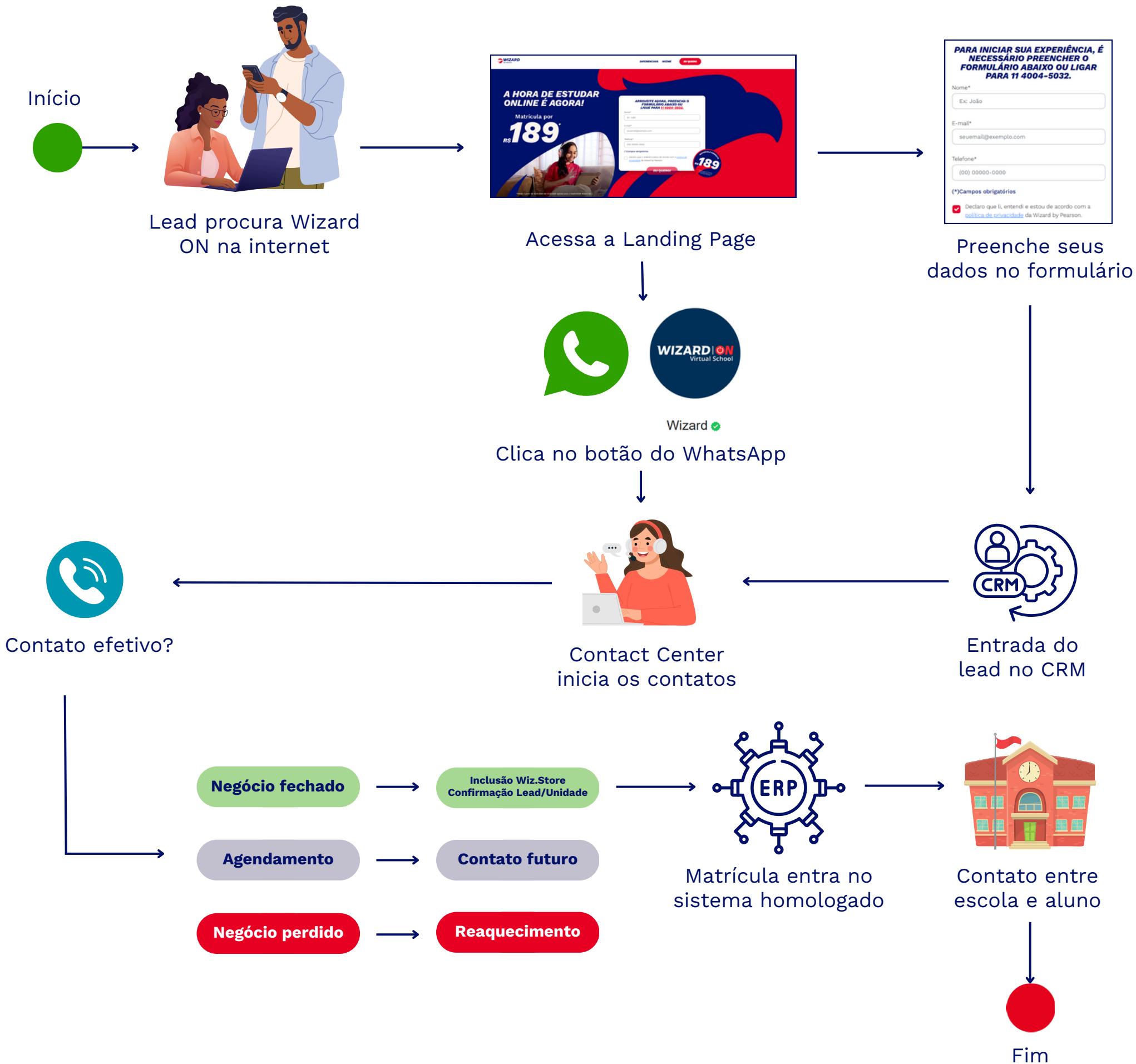
Quando um lead procura por cursos online da Wizard na internet, ele é direcionado para a Landing Page (LP) do Wizard ON. Após preencher suas informações no formulário, o processo segue o seguinte fluxo:

- 1. Captura do lead:** Os dados preenchidos na LP são enviados para o sistema CRM da Pearson;
- 2. Encaminhamento:** Os dados são integrados ao sistema do Contact Center;
- 3. Atendimento:** A equipe do Contact Center inicia o contato com o lead para realizar a matrícula.

No processo de atendimento do lead, o atendente do Contact Center procurará a escola mais próxima do CEP de sua residência e que atenda à sua necessidade de dia, horário e valor pela Wiz.Store e efetuará a matrícula.

Assim que o Contact Center realizar uma nova matrícula, esta será automaticamente enviada ao Sponte e o(a) franqueado(a) receberá alertas sobre a entrada de novas matrículas no sistema, na central de notificações, no ícone adicionado ao campo direito superior do Sponte (sino do Sponte) e um e-mail através da conta oficial da unidade. Também é fortemente recomendado que a **escola consulte regularmente o relatório de matrículas na Wiz.Store**.

Fluxograma 1 – Jornada do Lead Wizard ON



2.2 LEAD OFFLINE

Nos casos de lead offline (passante, captação externa, parcerias locais, entre outros), a matrícula para Wizard ON deverá ser realizada de acordo com as seguintes orientações:

- O assessor realizará o levantamento de interesse do lead e apresentará a melhor solução para seu perfil;
- Caso o lead tenha preferência e perfil para o modelo Wizard ON, o assessor deverá explicar sobre o formato e seus diferenciais;
- Uma vez que o lead esteja decidido a se tornar um aluno Wizard ON, o assessor da unidade deve acessar a Wiz.Store e fazer o lançamento da matrícula.

Importante: Todas as matrículas de alunos Wizard ON são feitas pela Wiz.Store. Dessa forma, não será possível matricular um novo aluno Wizard ON (mesmo que este seja um lead offline) diretamente no sistema homologado (Sponte).

2.3 GESTÃO DE MATRÍCULAS E PÓS-VENDAS

Quando o Contact Center realiza a matrícula do cliente, ela é automaticamente registrada no Sponte da escola escolhida. **A unidade deve entrar em contato com o aluno imediatamente ou em até 2 dias úteis.**

Gestão de Casos sem Retorno

- Se a unidade não contatar o aluno nesse prazo, a agência realiza um processo de pós-venda para verificar a situação;
- Caso o cliente reporte a falta de contato, o time de Sales Strategy conecta as matrículas sem retorno aos consultores Pearson, que devem notificar as escolas sobre a necessidade de contato.

Ação de Reversão

Se o(a) consultor(a) comercial não fornecer feedback ao time em até 1 dia útil, a matrícula sem retorno será encaminhada para a Ação de Reversão, que realocará os alunos em uma unidade Wizard parceira para garantir o atendimento.

Esse fluxo assegura que todos os alunos matriculados recebam o suporte necessário, reforçando a qualidade do serviço.

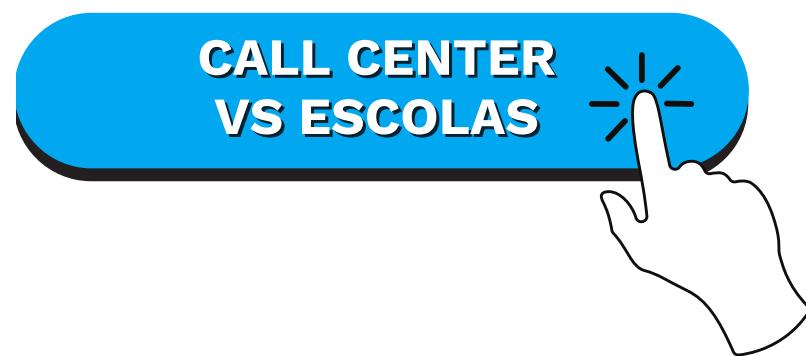
ONBOARDING

3

3.1 RESPONSABILIDADES DURANTE O ONBOARDING

A jornada pedagógica do aluno Wizard ON é **online**. No contato inicial com o Contact Center, o aluno terá acesso a todas as informações preliminares sobre o curso e realizará sua matrícula.

Dessa forma, após o recebimento da matrícula, é responsabilidade da escola iniciar o Onboarding, seguindo o tutorial de **Responsabilidades do Call Center vs Escolas**, disponível no botão abaixo:



Informações que devem ser verbalizadas para os novos alunos:

- Assinatura do Contrato de Prestação de Serviço (a unidade deverá possuir uma ferramenta online para envio e assinatura digital dos contratos);
- Data de início das aulas;
- Data para envio e entrega do material didático;
- Realizar o teste de nivelamento;
- Definição do formato de pagamento;
- Data início do primeiro pagamento;
- Aplicação da Aula Zero.

3.1.1 AULA ZERO

Para que os alunos tenham uma experiência completa, desde a primeira aula, a Wizard by Pearson oferece a “Aula Zero”, que dura aproximadamente 50 minutos. Ela ajuda os estudantes a conhecer e aproveitar ao máximo os ambientes que utilizará para fazer o curso, auxiliando-os a entender sobre a dinâmica, as ferramentas utilizadas e o andamento das aulas.

Aula Zero nas diferentes experiências:

- **Connections:** Nessa experiência, todos os alunos da turma se encontram no mesmo nível e avançam juntos em cada lição;
- **Interactive:** Nessa experiência, os alunos conduzem seus próprios ritmos de aprendizado. O(A) professor(a) acompanha seu progresso e atua como mentor(a) em seu desenvolvimento, além de interagir com o que há de mais moderno em termos de tecnologia.

Por que seus alunos devem fazer a Aula Zero?

- Para alinhar as expectativas;
- Para conhecer seu material didático;
- Para conhecer os modelos de aula (input/output/review);
- Para conhecer os assessments (Benchmark/Versant/PEIC);
- Para conhecer as principais fases da aula e seus objetivos (warm up, teacher support, self study, peer work e closing);
- Para entender a questão das faltas, das reposições e da extensão de calendário;
- Para saber como realizar as homeworks;
- Para conhecer o modelo de avaliações;
- Para conhecer o aplicativo e assistente pessoal Wiz.me.

A Aula Zero, assim como as demais etapas, são muito importantes para garantir que os alunos tenham total suporte e entendimento durante o onboarding realizado pela escola.

Para saber mais sobre a **Aula Zero**, consulte o manual **Wizard ON - General Instructions for Teachers** no botão ao lado:

CLIQUE AQUI



3.2 EQUIPE PEDAGÓGICA

Papel do(a) coordenador(a) pedagógico(a)

Garantir o sucesso dos alunos, desde o primeiro contato pelo processo de onboarding até a conclusão do curso, fazendo o acompanhamento completo do engajamento e desempenho individual, previsto na jornada pedagógica.

Papel do(a) professor(a)

- Garantir a preparação e a aplicação das aulas virtuais de acordo com a metodologia Wizard e as orientações pedagógicas;
- Dar feedback sobre o desempenho para alunos/responsáveis frequentemente, conforme orientado pelo(a) coordenador(a) pedagógico(a);
- Acompanhar o desempenho e o engajamento dos estudantes e reportar diagnósticos para o(a) coordenador(a) pedagógico(a);
- Contatar ou sinalizar alunos faltosos ou com baixo desempenho, conforme orientado pela coordenação;
- Realizar quaisquer outras atividades pedagógicas acordadas com a unidade.

3.3 DESEMPENHO E FEEDBACK

A avaliação deve ser constante e necessária no modelo Wizard ON. O modelo de avaliação continuará sendo formativo, acontecendo em todas as aulas, com base nas quatro habilidades: **fala, audição, leitura e escrita.**

O acompanhamento dos alunos precisa ser contínuo, seguido de feedback e Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) sempre que necessário. O registro da avaliação continuará sendo feito no Report Card e no sistema homologado.

O feedback é uma ferramenta importante de engajamento e, consequentemente, retenção. Ele deve ser aplicado constantemente, para que os alunos saibam quais são suas oportunidades de melhoria e como já evoluíram até o momento.

Especialmente para o Wizard ON, foi desenvolvida uma série extra de feedbacks programados — um feedback a cada final de bloco. Durante a aula, os professores terão oportunidade de dar feedbacks pontuais aos alunos.

3.4 CONVERSATION CLUB

O Conversation Club consiste em encontros temáticos online e mensais, onde os alunos simulam situações reais de uso do idioma. Estas são oportunidades de engajar alunos Wizard ON, trabalhando a percepção de aprendizagem e o senso de pertencimento, uma vez que eles terão contato com a unidade, com o(a) professor(a) e com os demais colegas virtualmente.

Caberá à unidade planejar, comunicar e executar esses momentos virtuais, de acordo com as orientações e materiais fornecidos pela franqueadora.

O Conversation Club é **opcional** para os alunos Wizard ON, mas é **obrigação da unidade a sua preparação e execução**.

Para saber mais sobre o **Conversation Club**, consulte o manual **Wizard ON - General Instructions for Teachers** no botão abaixo:

CLIQUE AQUI



DÚVIDAS FREQUENTES



4.1 MELHORES PRÁTICAS

QUAIS SÃO AS MELHORES PRÁTICAS DE VENDAS PARA MINHA ESCOLA?

Estruturação da equipe e KPIs: Para obter sucesso nas vendas online, é essencial contar com uma equipe dedicada, composta, no mínimo, por um(a) assessor(a) comercial e um(a) assessor(a) pedagógico(a). Ademais, é fundamental monitorar Indicadores-Chave de Desempenho (KPIs) estratégicos, como número de leads recebidos, leads convertidos em matrículas, taxa de conversão e retenção de alunos. Reuniões de follow-up (FUP) e treinamentos frequentes garantem alinhamento, acompanhamento das metas e resolução ágil de desafios.

Metas e processos: Definir metas claras direciona a equipe, mantém o foco e facilita o monitoramento do progresso. Para isso, estabeleça KPIs específicos, como metas semanais de leads e conversão de matrículas. Além disso, revisar e otimizar processos regularmente melhora a eficiência e reduz erros, permitindo rápida adaptação às mudanças do mercado e às necessidades dos alunos.

Oferta de turmas em dias e horários estratégicos: Para maximizar matrículas, disponibilize turmas de inglês, espanhol e francês nos horários de maior demanda, como à noite e aos sábados. Trabalhe com duas faixas de preço (padrão e promocional) para atender diferentes perfis de alunos e aumentar a taxa de ocupação das turmas.

Dica de ouro - Turmas com maior demanda de matrículas:

Seg-Qua (08:00/09:00) | Seg-Qua (14:00/15:00) | Seg-Qua (19:00/20:00)

Seg-Qua (20:00/21:00) | Ter-Qui (08:00/09:00) | Ter-Qui (19:00/20:00)

Ter-Qui (20:00/21:00) | Qua (19:00/21:00) | Sab (08:00/10:00) | Sab (10:00/12:00)

Ações de remarketing: A unidade já possui uma base de leads que demonstrou interesse no curso presencial, mas não fechou a matrícula, provavelmente devido ao preço acima do esperado. Essa é uma excelente oportunidade para remarketing, oferecendo o curso online como alternativa mais acessível.

Além disso, ações de captação offline, como a Matrícula Toda Hora (MTH) voltada para o curso online, são estratégias eficazes para atrair novos leads na região atendida. Feiras, eventos e parcerias locais também ajudam a ampliar a base de contatos, permitindo um reengajamento estratégico com ofertas direcionadas e personalizadas.

Com essas iniciativas, é possível otimizar o aproveitamento da base existente, aumentar conversões e fortalecer a presença digital da franquia.

4.2 VALORES

POSSO COBRAR TAXA DE MATRÍCULA?

- **Contact Center:** Se a matrícula foi realizada pelo Contact Center, o aluno já pagou previamente a taxa de matrícula. Logo, **ela não deve ser cobrada novamente;**
- **Escola:** Matrículas feitas diretamente pela escola podem incluir a cobrança da taxa de matrícula, conforme a campanha de marketing vigente.

POSSO COBRAR VALORES DIFERENTES?

Não. **Os valores do Wizard ON são fixos** (material + parcelas):

Inglês e Espanhol

- **Turmas Padrão:** 1+12x de R\$ 299
- **Turmas Padrão VIP:** 1+ 12x de R\$ 799
- **Turmas Promocionais:** 1+12x de R\$ 249
- **Turmas Promocionais VIP:** 1+12x de R\$ 599

Francês

- **Turmas Padrão:** 1+12x de R\$ 399
- **Turmas Padrão VIP:** 1+ 12x de R\$ 799
- **Turmas Promocionais:** 1+12x de R\$ 349
- **Turmas Promocionais VIP:** 1+12x de R\$ 599

NÃO TRABALHO COM BOLETO OU PIX. O QUE FAZER?

Caso o aluno informe que não possui cartão de crédito/débito e somente pode pagar no boleto ou PIX (ou tenha restrições no nome e a escola não deseja arriscar a matrícula), a unidade pode redirecioná-lo ao Contact Center, fazendo uma solicitação através do saf.wizard@pearson.com.

Dessa maneira, a operação buscará outra unidade que trabalhe com o método de pagamento desejado. Isso também demonstra a importância de **ter as formas de pagamento definidas na Wiz.Store**, a fim de facilitar o processo de direcionamento dos alunos.

4.3 LEADS E MATRÍCULAS

POR QUE NÃO ESTOU RECEBENDO LEADS?

- **As unidades não recebem leads na Wiz.Store. Leads são oportunidades.** Para lidar com as oportunidades, temos o Contact Center, que realiza todo o processo de encantamento e conversão, transformando os leads em matrículas;
- **Na Wiz.Store somente há matrículas efetivas**, que são refletidas no Sponte. Ou seja, a escola já pode iniciar os contatos e onboarding a partir dessas matrículas.

Como potencializar os resultados:

- Abra turmas nos três idiomas disponíveis (inglês, espanhol e francês) e nos dias e horários de maior demanda em ambas faixas de preço (padrão e promocional);
- Divulgue a modalidade online nas redes sociais e no território da unidade. Para isso, acesse o Portal Wizard e clique na aba Arquivos > Marketing Institucional e/ou Marketing Promocional e utilize os materiais de divulgação disponibilizados sobre o Wizard ON;
- Realize a captação de leads online através de prospecção digital de clientes B2B/B2C da região da escola;
- Realize a captação de leads offline no território através de MTHs dedicados à modalidade online.

O NÚMERO DO ALUNO ESTÁ ERRADO OU ELE NÃO RESPONDE. O QUE FAZER?

- **Alunos internacionais:** É muito comum o recebimento de leads e alunos internacionais no Wizard ON, especialmente da Europa. Números internacionais geralmente possuem o código da Discagem Direta Internacional com 3 números. O sistema não aceita o formato com 3 campos, somente com 2, como o do Brasil (+55);
- **Aluno deliberadamente deixou de responder:** Há casos em que o aluno pode perder o interesse no curso e deixar de responder a escola.

Soluções:

- Caso o aluno seja residente do Brasil e seu número realmente pareça errado, a unidade pode pedir para que seu/sua consultor(a) comercial entre em contato com o time interno para confirmar o número ou enviar um e-mail pelo saf.wizard@pearson.com solicitando o contato correto do estudante;
- O Contact Center sempre coloca o número correto do aluno internacional no campo das Observações. Dessa forma, sempre verifique as Observações da matrícula no sistema para identificar as informações corretas do estudante;
- Caso o aluno permaneça sem responder a unidade, sua matrícula pode ser cancelada devido à falta de retorno.

POSSO PEDIR PARA O ALUNO VIR À MINHA UNIDADE?

Um dos diferenciais do Wizard ON é que a jornada dos alunos é **totalmente online**. Portanto, **em hipótese alguma deve ser solicitada a visita presencial à unidade** para assinatura do contrato, entrega do material e demais procedimentos.

Também é importante destacar que a sua escola pode receber alunos de outros estados e países. Desse modo, não é possível pedir para o estudante ir à escola presencialmente.

OBS: Se o aluno residir em um local próximo à unidade e desejar conhecê-la, não há problema em recebê-lo, mas somente se esta solicitação partir do aluno e não da escola.

LANCEI UMA MATRÍCULA NA WIZ.STORE QUE NÃO SINCRONIZOU. COMO RESOLVER?

Caso a matrícula não sincronize após seu lançamento na Wiz.Store, há duas possibilidades:

- Às vezes a matrícula pode demorar um pouco para sincronizar. Por isso, aguarde alguns minutos após o lançamento da matrícula. Na maioria das vezes, a matrícula sincronizará por conta própria;
- Se a matrícula não sincronizar após muitas horas ou mesmo no dia seguinte, envie um e-mail para saf.wizard@pearson.com relatando o erro, para que o time interno da Pearson analise.

OBS: **Não lance a mesma matrícula imediatamente após o lançamento da matrícula original não sincronizada (evite duplicatas).** Como exposto anteriormente, aguarde alguns minutos para verificar se ocorreu a sincronização ou acione o SAF.

POSSO OFERECER O IDIOMA FRANCÊS NA EXPERIÊNCIA INTERACTIVE?

Não. No momento, o idioma francês somente pode ser oferecido na experiência Connections. Caso haja alguma mudança quanto à experiência, a rede será notificada prontamente.

OBS: É necessário ter atenção no momento da abertura de turmas no Sponte, selecionando corretamente a experiência Connections. Também é recomendado verificar se a turma está aparecendo na experiência correta na Wiz.Store.

O LOGIN DO MEU ALUNO NÃO ESTÁ FUNCIONANDO, O QUE FAZER?

Para esta dúvida ou qualquer outra de cunho pedagógico (plataforma de aulas, login de alunos ou professores, avaliações etc.), acione seu/sua consultor(a) pedagógico(a) ou o SAF.

4.4 CANCELAMENTO E ESTORNO

O ALUNO PEDIU CANCELAMENTO E ESTORNO, COMO PROCEDER?

De acordo com o Artigo 49 da Lei nº 8.078: Código de Defesa do Consumidor de 11 de Setembro de 1990, o consumidor pode desistir do contrato no **prazo de 7 dias** a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço. Assim sendo, se um aluno solicitar o cancelamento do curso, o processo varia conforme o prazo e a origem da matrícula:

- **Cancelamento de matrículas feitas pelo Contact Center:** O aluno deve cancelar o contrato com a escola e entrar em contato através do e-mail fale.wizard@pearson.com para solicitar o reembolso, que será realizado pelo time interno da Pearson;
- **Cancelamento de matrículas feitas pela unidade:** Caso a unidade não consiga finalizar o processo de onboarding devido à análise de crédito do aluno ou pela própria solicitação do estudante, o contrato deve ser cancelado e a taxa de matrícula devolvida pela escola. Para isso, é indispensável que o processo seja feito em até 7 dias após a data da contratação do curso.

OBS: Não é recomendado garantir que o aluno receberá o estorno, pois cada caso é analisado individualmente, em especial, as solicitações realizadas após o prazo de 7 dias.

MANUAL DE PROCESSOS WIZARD|ON

Em caso de dúvidas ou sugestões:

Envie um e-mail para **saf.wizard@pearson.com**
ou acione seu/sua consultor(a) pedagógico(a) ou
comercial Pearson