



ESCOLA
CANADENSE
BILÍNGUE

ESCOLA
CANADENSE
BILÍNGUE



Maple Bear

MANUAL DE ATENDIMENTO - SAC



The best of Canadian education for a global future.



O que é

Este manual tem como objetivo orientar as escolas Maple Bear no atendimento a leads, famílias e demais públicos, promovendo uma comunicação clara, empática e alinhada com os valores da rede.

O SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) é uma ferramenta essencial para garantir a padronização do atendimento em todas as escolas, fortalecendo a reputação da marca e promovendo uma experiência de excelência em cada interação.

Objetivo do SAC:

O SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) tem como objetivo oferecer um modelo de atendimento de excelência, transformando cada contato com as famílias em uma experiência memorável, que vá além das expectativas, atendendo suas necessidades e gerando encantamento.

Mais do que solucionar demandas, o SAC deve atuar com escuta ativa, compreendendo de forma genuína as dores, necessidades, dúvidas, reclamações e elogios das famílias. Essa escuta qualificada permite identificar tendências, comportamentos e oportunidades de melhoria, fornecendo insights valiosos que fortalecem a tomada de decisão e apoiam os diversos departamentos da Maple Bear.

O que o atendimento SAC deve ter:

- Agilidade
- Empatia
- Acolhimento
- Atendimento humanizado
- Profissionalismo
- Solução de dúvidas e problemas
- Conversão de leads
- Retenção de clientes
- Direcionamento aos canais corretos de atendimento



Finalidade deste manual

Este manual é uma ferramenta de apoio e treinamento para os colaboradores das escolas Maple Bear, especialmente para aqueles que mantêm contato direto com as famílias.

Aqui, estão reunidas orientações claras sobre como atender potenciais leads, esclarecer dúvidas, responder a reclamações e atuar de forma preventiva para prevenir crises.



Qual o tom de que devemos usar nas interações?

A Maple Bear adota um tom de voz profissional, próximo e acolhedor, que reflita o cuidado e a atenção característicos da nossa relação com as famílias. Sempre que fizer sentido, é válido usar emoticons fofos (😊❤️🐻🍁) para transmitir acolhimento e leveza, equilibrando o profissional com o universo lúdico das escolas.

Evite: respostas automáticas, frias ou impessoais.

Priorize: cordialidade, linguagem simples, proatividade e tratar o cliente como “família”.

💬 Exemplo de tom adequado:

“Olá, XXXX! Tudo bem? ❤️ Obrigada pelo seu contato! Ficamos felizes com seu interesse na Maple Bear 🐻🍁 Como podemos te ajudar? Estamos à disposição para apoiar no que precisar!”

🚫 Evite:

“Informações disponíveis no site. Obrigado.”

É importante ressaltar que dependendo da rede social, usaremos algumas práticas diferentes. Adaptações por canal:

- Instagram e Facebook: Tom leve, acolhedor e próximo, com uso de emoticons e linguagem mais lúdica.
- LinkedIn: Comunicação mais técnica, profissional e objetiva, alinhada ao público da rede.
- TikTok: Linguagem descontraída, dinâmica e próxima das tendências, sem perder o cuidado institucional.
- Comentário positivo: “Obrigada pelo carinho, [@usuário]! 🐻🍁❤️ Estamos muito felizes em compartilhar essa experiência.”
- Dúvida: “Boa pergunta! Vamos te responder melhor no privado para explicar todos os detalhes. 😊
- Google Meu Negócio: Respostas cordiais, simples e diretas, priorizando clareza e agilidade, mas sempre com acolhimento
- Elogio: “Olá, [nome]! 😊 Ficamos felizes com seu feedback positivo. Obrigada por compartilhar sua experiência com a Maple Bear 🐻🍁.”
- Crítica: “Olá, [nome]. Lamentamos que sua experiência não tenha sido a ideal. Queremos entender melhor e ajudar. Por favor, entre em contato conosco no [contato da escola] para seguirmos com o atendimento.



Canais de atendimento, SLA e ordem de prioridade do

SAC:

O SAC da Maple Bear atende famílias incluindo possíveis leads, pais de alunos e a comunidade em geral por meio de comentários e mensagens privadas nas redes sociais Instagram, Facebook, LinkedIn, TikTok e WhatsApp. O atendimento deve priorizar agilidade, assertividade e cordialidade, garantindo que todas as dúvidas sejam esclarecidas.

O tempo de resposta ideal é sempre o mais breve possível. Em casos mais complexos ou que dependam do retorno de outra área, a resposta pode levar mais tempo — nesses casos, é fundamental informar à família um prazo para retorno.

A prioridade no atendimento deve sempre considerar a necessidade da família: situações urgentes ou sensíveis devem vir em primeiro lugar.

- Prazos: Se a resposta demandar mais tempo, informe o prazo de forma clara e cordial.
- Casos sensíveis: Trate com atenção e empatia. Peça detalhes do ocorrido e os dados de contato, para que a pessoa responsável da escola possa retornar com a solução adequada.
- Casos graves: É indispensável acionar a Maple Bear Central para apoiar na construção da resposta e garantir alinhamento institucional.

Fluxograma do atendimento

Alguns atendimentos começam a partir de comentários em publicações nas redes sociais. Sempre que o comentário envolver dúvidas sobre valores da mensalidade, bolsas de estudo, localização, reclamações ou assuntos sensíveis, siga o fluxo abaixo:

1. Comentário público

Comentários feitos em postagens públicas (Instagram, Facebook, LinkedIn) devem receber uma resposta cordial e breve, direcionando para o atendimento no privado.

Exemplo: Olá, [nome], tudo bem? 😊 Obrigada pela sua mensagem! Te enviamos uma mensagem no privado para continuar o atendimento e entender melhor o caso.



2. Mensagem privada (Direct)

Cumprimente a pessoa pelo nome ou usuário, adaptando o horário: “Olá, [nome], bom dia/boa tarde/boa noite! Tudo bem? Espero que esteja bem!”

Agradeça pelo contato e apresente-se.

Responda ao que foi mencionado na mensagem que o responsável deixou no comentário da sua conta. Caso precise de mais informações para dar uma resposta completa, pergunte de forma clara e cordial.

Finalize a mensagem perguntando se pode ajudar com mais alguma informação.

3. Se a família não tiver mais dúvidas, finalize o contato enviando a pesquisa de satisfação (NPS), caso sua escola já utilize essa prática.

📌 Sugestão de mensagem:

“Queremos ouvir você! 💬 Responda nossa pesquisa de atendimento e nos ajude a melhorar ainda mais. [Inserir link da pesquisa NPS da escola]”

⚠ Importante: Se a sua escola ainda não aplica a pesquisa de NPS, a Central recomenda que crie uma forma de monitorar os atendimentos, garantindo melhoria contínua na experiência das famílias.



Casos Sensíveis

⚠ Em qualquer situação sensível, a escola deve acionar imediatamente a Central. Exemplos: bullying, conflitos ou problemas familiares, questões de saúde física ou emocional, segurança e situações de assédio (entre alunos ou equipe).

Como agir:

- Informar de imediato a coordenação/direção da escola e a Ouvidoria Central da Maple Bear.
- Responder à família com atenção e empatia, reforçando que o caso será tratado com cuidado.
- Conduzir todo o atendimento com seriedade, ética e sigilo absoluto.
- Nunca expor o aluno ou a família.
- Solicitar apoio da Maple Bear Central para garantir o encaminhamento adequado.
- **Contatos Maple Bear Central:**
- **majolie.galdino@sebsa.com.br**
- **brunae.santos@mbcentral.com.br**



Check list diário/semanal

Para um atendimento organizado é necessário que, ao final de cada dia, seja realizado um check das tarefas, para certificar-se de que nenhum atendimento ficou sem resposta. Para isso, é importante que cada interação seja registrada , além da verificação geral de todos os canais de atendimento.

No final de cada atendimento, é primordial enviar uma pesquisa de satisfação para a família, conforme mensagem e link a seguir:

Queremos ouvir você! Responda nossa pesquisa de atendimento e nos ajude a melhorar ainda mais:

(Incluir o link da pesquisa da escola).

No final da semana, recomenda-se fazer um relatório semanal, registrando os seguintes pontos:

- volume dos atendimentos
- registro dos casos sensíveis e se tiveram retorno e/ou resolução.



Pocket Guide

Guia rápido de atendimento – SAC Maple Bear

Tom de voz

- Sempre profissional, mas próximo e acolhedor, transmitindo confiança e cuidado.
- Use uma linguagem simples e clara, evitando termos técnicos ou respostas frias.
- Sempre que fizer sentido, inclua emoticons (😊❤️🐻🍁) para transmitir leveza e reforçar o acolhimento.

Prioridade no atendimento

- Atenda primeiro os casos urgentes ou sensíveis (ex.: saúde, segurança, conflitos).
- Situações simples podem aguardar, mas nunca devem ser ignoradas.

Fluxo de resposta

- Comentário público (redes sociais): responda de forma breve, cordial e convide a pessoa a continuar no privado.
- Exemplo: “Olá, [nome], obrigada pela sua mensagem! 😊 Te enviamos uma resposta no privado para entender melhor seu caso.”
- Mensagem privada: cumprimente a família pelo nome, agradeça o contato e ofereça uma resposta clara. Se precisar de mais informações, peça de forma cordial.
- Sempre finalize perguntando se há mais alguma dúvida.
- Finalização do atendimento: quando a dúvida for resolvida, envie a pesquisa de satisfação (NPS), caso a escola já utilize.

Casos sensíveis

- Devem ser tratados com sigilo, ética e empatia.
- Sempre acione a coordenação/direção e informe a Central Maple Bear.
- Nunca exponha a família ou o aluno.

Maple Bear

MANUAL DE ATENDIMENTO -SAC



The best of Canadian education for a global future.

maplebear.com.br