

# Processo de registro no Alpha



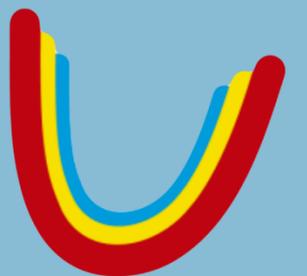
# O Alpha deve ser a agenda do operador!

O Alpha organiza os leads conforme a etapa do funil de vendas e pela data que ele entrou na carteira ou pela data de reagendamento mais recente.

1) REAGENDADOS - Leads que o atendente agendou para a data e horário conforme critério estabelecido.

2) APROVADOS - Estão na última etapa do funil de vendas e na ordem de prioridade, é o segundo grupo prioritário da agenda e os mais novos tem "0" tentativas de contato.

3) PROVA FUTURA - Candidatos inscritos que ainda não realizaram a prova ou estão passando por processo de análise curricular.

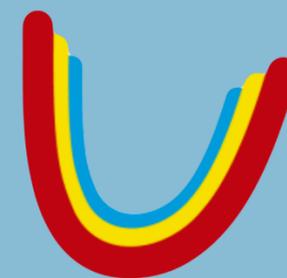


# O Alpha deve ser a agenda do operador!

4) PROVA FALTOU - Candidato que reprovou em nosso vestibular online ou não concluiu a prova.

5) VISITANTES - Organizados do mais novo para o mais antigo, os visitantes são os leads que entraram em nossa carteira através do site, redes sociais ou foram inseridos de forma manual.

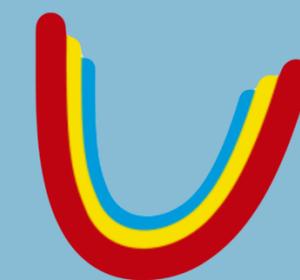
OBS: Quando reagendado, o candidato desaparece da sua carteira retornando apenas quando a data prevista para novo contato chegar, retornando para as primeiras linhas da sua carteira de candidatos. Se for necessário fazer uma anotação antes da data prevista para novo contato, devemos procurar o candidato na aba "RECEPTIVO MARKETING".



# Todo lead deve ser inserido no Alpha

**Todo contato recebido pelo WhatsApp ou pelo Telefone deve ser inserido no Alpha ou como Inscrito ou como Visitante.**

Os contatos receptivos são os mais quentes e quando você não os insere no alpha, você perde a oportunidade de efetuar uma venda por não conseguir efetuar uma data de retorno ou não ter anotado itens importantes de sua conversa para um contato futuro.



# Estratégia de contato

Quando um interessado interagir com o operador ele deve receber o status de “em negociação”

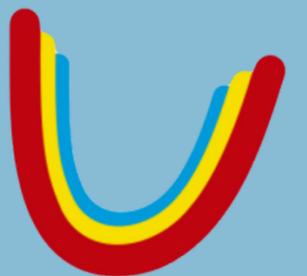
Para os contatos que não atendem o telefone ou não respondem a mensagem de WhatsApp ou e-mail. Vamos adotar a seguinte estratégia. Horários – Manhã (8h as 11h30) almoço (11h31 as 14h) tarde 14h01 as 17h30; Noite das 17h30 as 20hs).

Os contatos devem ser feitos em dias diferentes; O 1º e o 2º podem ser feitos em dias seguidos, os demais deve ter ao menos 2 dias de intervalo entre eles.



# Estratégia de contato

- 1) O primeiro contato vai ser sempre telefônico e se não atender mandar uma mensagem de WhatsApp.
- 2) O segundo vai ser por telefone em horário diferente do primeiro.
- 3) O terceiro vai ser por telefone e whatsapp em horário diferente do primeiro e do segundo.
- 4) O quarto vai ser por telefone em horário diferente dos demais!
- 5) O último contato vai ser por telefone e whatsapp no horário que o atendente julgar mais proveitoso!



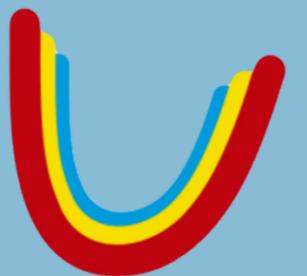
# Estratégia de contato

O operador não deve ter contatos com a segunda ou terceira tentativa sem que todos os seus contatos tenham tido ao menos uma tentativa.

Todo contato deve ter um resumo do atendimento: O resumo está correto se ele permitir que uma outra pessoa continue o atendimento, ele não precisa ser longo mas deve ter o resumo dos principais itens da conversa!

Quando você estiver ativamente buscando os candidatos por ligação ou whatsApp, se o candidato não atendeu a ligação ou não respondeu imediatamente registre o envio da mensagem e ligação não atendida e passe para o próximo contato!

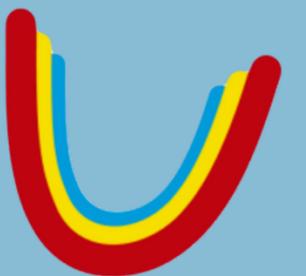
Se o candidato responder ao longo do dia, volte pelo receptivo e faça a anotação do que foi conversado!



# Estratégia de contato

Todos os candidatos da sua carteira são seus, de continuidade aos atendimentos independente de um outro operador já ter feito um contato ou tentativa anterior. Não há motivos para mandar o contato para outro operador se você pode fechar a venda!

Caso o candidato tenha interesse em um produto que não é o da sua carteira, faça a inscrição, ela será contata para você e será automaticamente direcionada para um operador que trabalhe aquela carteira! Não abandone o interessado por ele querer um produto diferente do que você está trabalhando, entregue o candidato inscrito!



# Status para graduação e pós-lato sensu

**Se você falou com um candidato e se comprometeu com um retorno para ele cumpra tanto o dia quanto o horário ele é sua prioridade.**

O STATUS nunca retroage – Se eu falei com um candidato e ele deixou de me atender em 3 outras tentativas em todas elas ele deve ter o status em negociação e uma previsão de retorno, que pode ser no dia seguinte ou em um período maior conforme a sensibilidade do atendente. A hora indica o momento em que com base no histórico dos contatos anteriores o candidato tem mais propensão de atender o telefone ou de responder mensagem.



# Status para graduação e pós-lato sensu

Em branco (SEM STATUS): para candidatos apesar das tentativas efetuadas não responderam a mensagem ou não atenderam a ligação – Se forem VISITANTES eles nunca devem ter data de retorno.

EM NEGOCIAÇÃO: Para quando o candidato respondeu a nossa mensagem ou ligação; este status nunca retroage para em branco (sem status), pois indica que o candidato respondeu, ele deve sempre vir acompanhado de uma data de reagendamento, ainda que na última tentativa ele não tenha respondido.



# Status para graduação e pós-lato sensu

**BOLETO GERADO:** para candidatos que estão com o boleto gerado.

**BOLETO VENCIDO:** para candidatos que tiveram boleto gerado, mas ele venceu. Vale observar que o sistema também dá esta informação na tela do operador! Este status pode mudar novamente para boleto gerado quando for gerado um novo boleto para o candidato, mas nunca retorna para "em negociação"



# Status para transferência e reabertura

Lembre-se, para este produto os visitantes são os trancados e cancelados da agenda do cathedra. Só devem ir para a carteira do alpha os interessados em reabertura ou transferência, o que é feito pela inscrição do candidato.

Para este tipo de inscrição, o Alpha exige a entrega de documentos. Se você não tem os documentos ainda inscreva o candidato e coloque um arquivo de Word com a mensagem " Vou cobrar os documentos do aluno operador (Nome do operador)".



# Status para transferência e reabertura

Visitantes que forem inseridos no alpha para este produto, devem ser tratados da mesma forma que os contatos do cathedra seguindo a estratégia de ligação já definida.

Em branco (SEM STATUS): Para candidatos que apesar das tentativas efetuadas não responderam a mensagem ou não atenderam a ligação – Se forem VISITANTES eles nunca devem ter data de retorno.

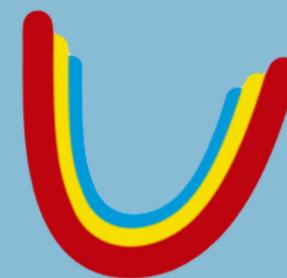
EM NEGOCIAÇÃO: Para quando o candidato respondeu a nossa mensagem ou atendeu nossa tentativa de contato através de ligação. Este status nunca retroage para em branco (sem status), pois indica que o candidato respondeu, ele deve sempre vir acompanhado de uma data de reagendamento, ainda que na última tentativa ele não tenha respondido.



# Status para transferência e reabertura

DOC. ANÁLISE CURRICULAR ENTREGUE: Quando o candidato entrega a documentação e ela está inserida na pasta compartilhada da secretaria deve ter o Status “DOC. ANÁLISE CURRICULAR ENTREGUE”, e deve ser reagendado para o colaborador da secretaria responsável pela análise.

ANÁLISE CURRICULAR PRONTA ou ANÁLISE CURRICULAR INDEFERIDA: Ao concluir a análise curricular e colocar o documento na pasta compartilhada com o comercial, o colaborador da secretaria deve reagendar o contato para o operador do comercial indicando o Status da análise “ANÁLISE CURRICULAR PRONTA ou ANÁLISE CURRICULAR INDEFERIDA”. Caso o candidato não concorde com a análise e se comprometa a trazer novos documentos para uma reanálise seu status volta a ser “EM NEGOCIAÇÃO” e ao entregar os documentos ele segue o roteiro de análise novamente.



# Status para transferência e reabertura

**BOLETO GERADO:** para candidatos que estão com o boleto gerado.

**BOLETO VENCIDO:** para candidatos que tiveram boleto gerado, mas ele venceu. Vale observar que o sistema também dá esta informação na tela do operador.

Este status pode mudar novamente para boleto gerado quando for gerado um novo boleto para o candidato! Mas nunca retorna para “em negociação”

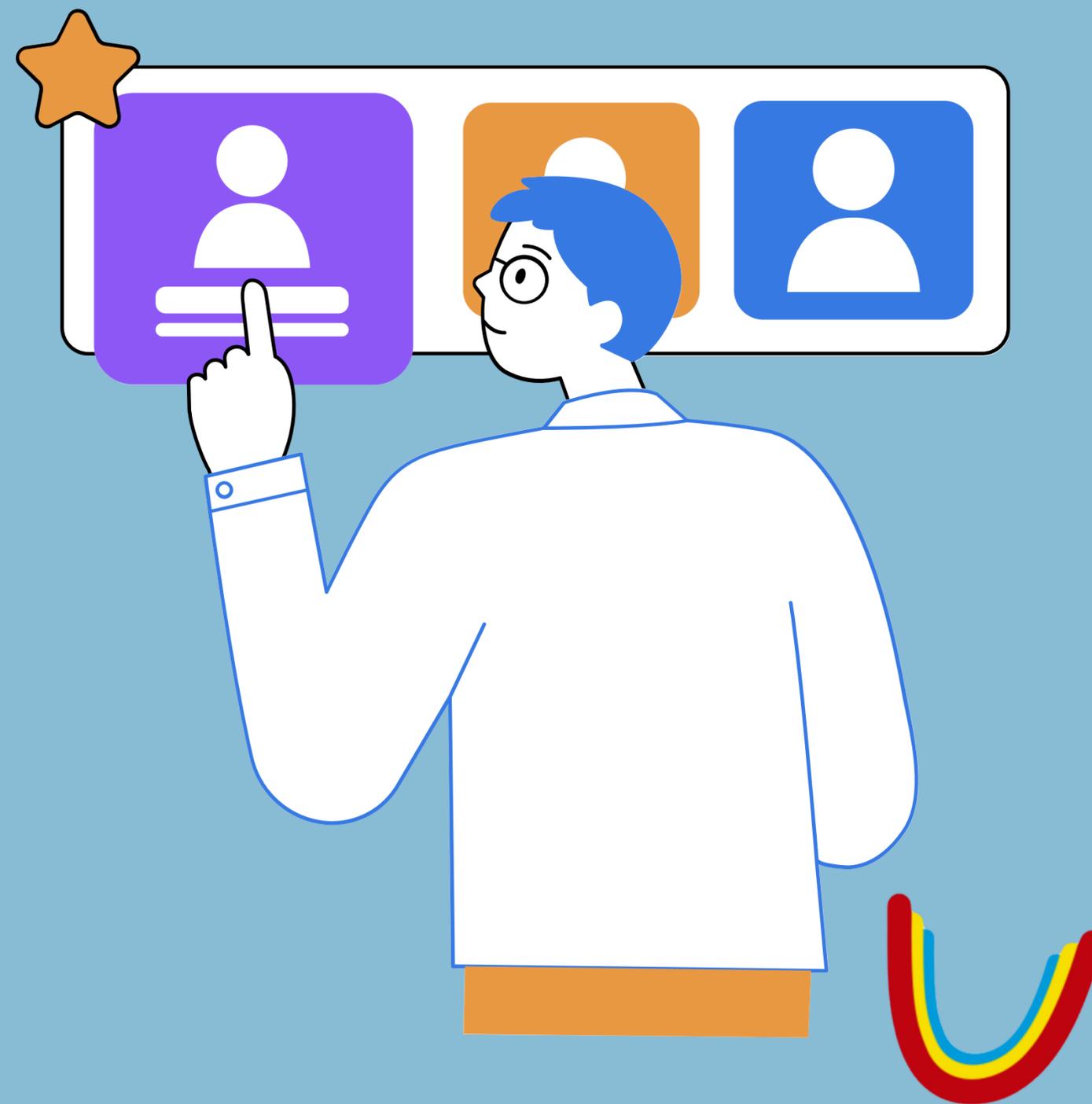


# Uso dos motivos de recusa

Quando recusar um candidato, o operador tira o interessado do funil de vendas. A única forma de retornar o interessado é mudá-lo de carteira.

Ex. inscrever o visitante. Marcar uma nova data de prova para o prova faltou! O APROVADO UMA VEZ RECUSADO NUNCA VOLTA, NESTE CASO O PAGAMENTO DO BOLETO FAZ COM QUE ELE APAREÇA NO FLUXO DA MATRÍCULA.

Sempre é possível achar um interessado no RECEPTIVO MARKETING.



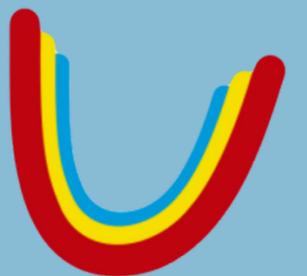
# Uso dos motivos de recusa

São motivos de recusa:

**NÃO ENCONTRADO** – Deve ser usado para aquele contato que apesar das tentativas realizadas dentro da estratégia prevista, realmente não respondeu ou não atendeu a ligação.

**INSCRITO/MATRICULADO EM NOSSA IES** – Deve ser usado quando:

- 1) O visitante já está inscrito no processo seletivo;
- 2) Quando o inscrito já está matriculado em outro curso ou produto e não tem interesse em fazer mais de um curso.



# Uso dos motivos de recusa

NÃO QUER ESTUDAR AGORA – Deve ser usado quando apesar da argumentação do atendente, o candidato diz que não quer começar a graduação/pós neste ano ou semestre.

PERDIDO PARA UM CONCORRENTE – candidato que foi estudar em outra IES. **É importante na observação pontuar o concorrente e o curso.**

CURSO NÃO OFERTADO – Quando não temos o curso que ele procura naquele semestre por isto não conseguimos matricular o aluno.

LOCALIZAÇÃO – Quando o candidato não vai estudar por não termos um polo próximo, ou por estar em outra cidade ou por ser muito difícil chegar na nossa IES.



# Uso dos motivos de recusa

FINANCEIRO – Quando apesar de nossos descontos ou financiamento a mensalidade ainda não é acessível para o aluno. Se ele foi para um concorrente por valor, colocar o nome da instituição concorrente e o valor ofertado por eles! **É o único caso em que o aluno que foi para um concorrente tem um motivo de recusa diferente do “perdido para um concorrente”.**

FALTA DE ARGUMENTAÇÃO – Dever ser usado quando o operador não tem uma resposta que possa convencer o candidato a continuar para o processo de matrícula.

TESTE DE INSCRIÇÃO – Deve ser usado apenas quando a inscrição for decorrente de um teste feito pelo Marketing, Desenvolvimento ou pessoal de apoio. Normalmente há a palavra teste no nome do candidato.

