

**NÍVEL 3**

**AULA 37: DESCRIÇÃO DAS FUNÇÕES**

- **Operador ( OP ):**  
Recebe as pessoas nos grupos, divulga os vídeos e responde perguntas.
- **Relacionamento ( GR ) :**  
Move as pessoas para o grupo de boas vindas e negocia o upsell.
- **Cliente Oculto ( CO ):**  
Faz perguntas chave nos grupos sob orientação do Supervisor.
- **Operador Financeiro ( OF ):**  
Faz a abordagem das 14h, contacta as pessoas que pediram boleto, emite os boleto e envia por e-mail.
- **Supervisor ( SUP ):**  
Lidera o time que é composto por 40 grupos.
- **Coordenador Geral ( CG ):**  
É o líder e responsável por toda a estratégia, é quem treina os colaboradores, mensura os KPI's e toma as decisões mais importantes.