

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.