

# CURSO NEGÓCIOS

Nuvem do Conhecimento

# Sumário

Negócios.....	6
1. Negócios.....	6
1.1 Apresentação.....	6
1.2 Decolagem.....	6
1.3 Embarque na formação.....	7
1.4 Boas-vindas.....	7
1.5 Primeira escala.....	8
1.6 Programando a viagem.....	8
1.7 Passagens pré-pagas.....	9
1.8 Embarque programado e imediato.....	9
1.9 Exemplo de embarque programado.....	10
1.10 Embarque imediato.....	10
1.11 Formas de pagamento.....	11
1.12 Boleto e cartão.....	11
1.13 Pagamento em boleto.....	12
1.14 Pagamento em até 12x.....	12
1.15 Compra antes das 12h.....	13
1.16 Compra após as 12h.....	13
1.17 Exemplo de boleto.....	14
1.18 Boleto dia.....	14
1.19 Garantia de compra.....	15
1.20 Pagamento em cartão.....	15

1.21 P.O.S .....	16
1.22 PinPad.....	16
1.23 Vantagens PinPad .....	17
1.24 BCash .....	17
1.25 Untitled Slide .....	18
1.26 Atividade .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
Excelente! (Slide Layer) .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
Atenção! (Slide Layer).....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
Tente Novamente (Slide Layer) .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
1.27 Pousando.....	18
1.28 Resumo.....	19
1.29 Segunda escala .....	19
1.30 Cadastro no sistema .....	20
1.31 Comunicação e satisfação.....	20
1.32 Untitled Slide .....	21
1.33 Untitled Slide .....	21
1.34 Cadastro correto.....	22
1.35 Dados do cadastro .....	22
1.36 Atenção .....	23
1.37 Acesso rápido as informações .....	23
1.38 Informações da compra.....	24
1.39 Contrato .....	24
1.40 Boleto bancário .....	25
1.41 Resumo da compra.....	25

1.42 Dica de conferência .....	26
1.43 Atividade .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
Excelente! (Slide Layer) .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
Atenção! (Slide Layer).....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
Tente Novamente (Slide Layer) .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
1.44 Pousando.....	26
1.45 Resumo.....	27
1.46 Terceira escala.....	27
1.47 O que é o mySuite?.....	28
1.48 Gerenciamento de informações .....	28
1.49 Agilidade nas tratativas .....	29
1.50 Localizando a ferramenta .....	29
1.51 Desejo me cadastrar .....	30
1.52 Preenchendo os dados .....	30
1.53 Botão Enviar .....	31
1.54 Tela de Login.....	31
1.55 Fazendo o Login.....	32
1.56 Salvando as informações .....	32
1.57 Botão Entrar .....	33
1.58 Novo Ticket.....	33
1.59 Preenchendo o Novo Ticket.....	34
1.60 Número do Contrato .....	34
1.61 Selecionando o Setor .....	35
1.62 Selecionando a categoria.....	35

1.63 Procedimentos do Atendimento .....	36
1.64 Procedimentos do marketing .....	36
1.65 Atenção nas solicitações.....	37
1.66 Acompanhe as solicitações .....	37
1.67 Aguarde a resposta da área .....	38
1.68 mySuite.....	38
1.69 Resumo.....	39
1.70 Instruções da Avaliação .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
1.71 Avaliação .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
1.72 Resultado.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
Aprovado (Slide Layer).....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
Reprovado (Slide Layer).....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
1.73 Desembarque .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
1. Question Bank 1 .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
Q1.1 A partir do seu aprendizado neste curso, assinale a alternativa correta: ...	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
Q1.2 Complete a frase abaixo com a alternativa correta: .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
A oportunidade de negócio encontrada no ano de 2009 pela Vai Voando era.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
Q1.3 Na construção do modelo de negócio da Vai Voando, quais eram os principais fatores limitantes enfrentados pela população das classes C e D?.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
Q1.4 As vantagens oferecidas aos nossos clientes são:.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
Q1.5 A criação da marca Vai Voando teve como uma de suas propostas: ...	<b>Erro! Indicador não definido.</b>

Q1.6 A oferta dos serviços da Vai Voando ao público das classes C e D, tem como objetivo:  
..... **Erro! Indicador não definido.**

Q1.7 Complete a frase abaixo com a alternativa correta: ..... **Erro! Indicador não definido.**

A Vai Voando é uma..... que tem como atuação..... **Erro! Indicador não definido.**

Q1.8 Os principais materiais de divulgação da marca Vai Voando são:..... **Erro! Indicador não definido.**

Q1.9 O sistema de vendas praticado pelo Vai Voando e apresentado neste curso é conhecido como: ..... **Erro! Indicador não definido.**

Q1.10 As formas de pagamento ofertadas ao cliente pela Vai Voando são: **Erro! Indicador não definido.**

Q1.11 Na modalidade de cartão existem as seguintes opções:..... **Erro! Indicador não definido.**

Q1.12 Ainda sobre a opção de pagamento em cartão, podemos afirmar que: ... **Erro! Indicador não definido.**

Q1.13 O revendedor da Vai Voando pode entrar em contato com a empresa por meio dos seguintes canais de comunicação:..... **Erro! Indicador não definido.**

Q1.14 Complete a frase abaixo com a alternativa correta: ..... **Erro! Indicador não definido.**

Com a proposta de .... é que a Vai Voando desenvolveu uma identidade visual para a sua marca..... **Erro! Indicador não definido.**

Q1.15 A Vai Voando se orgulha de já ter embarcado: ..... **Erro! Indicador não definido.**

# Negócios

## 1. Negócios

### 1.1 Apresentação



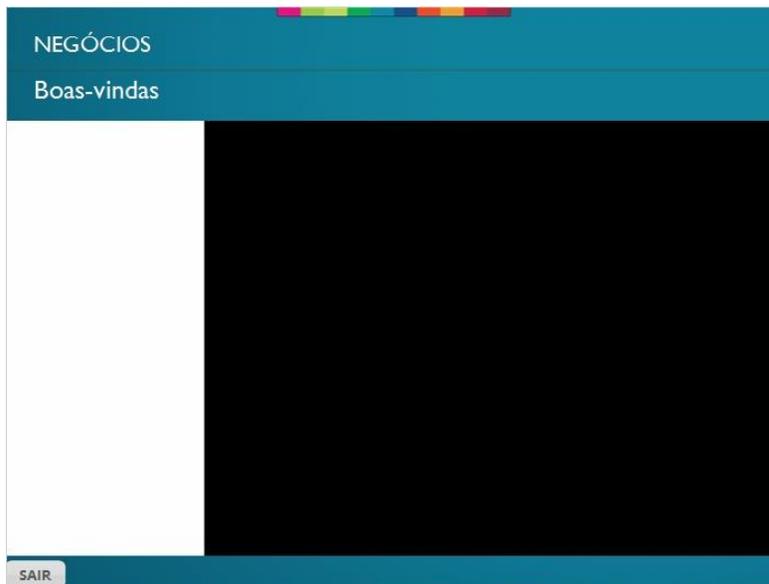
## 1.2 Decolagem



## 1.3 Embarque na formação



## 1.4 Boas-vindas



## 1.5 Primeira escala



## 1.6 Programando a viagem

NEGÓCIOS

Programando a viagem



Conscientizar o cliente a **programar** a viagem é um **ponto fundamental** no negócio da Vai Voando.

Com a Vai Voando, todo mundo pode viajar de avião, basta se programar!

SAIR

## 1.7 Passagens pré-pagas

NEGÓCIOS

Passagens pré-pagas

A Vai Voando se estabeleceu a partir da oportunidade de **venda de passagens pré-pagas** ofertada na compra pelo varejo, ou seja:



O cliente compra a passagem...



...faz os pagamentos antes de viajar...



...e viaja sem preocupação, pois sua viagem está quitada!

SAIR

## 1.8 Embarque programado e embarque imediato

NEGÓCIOS

### Embarque programado e embarque imediato

O embarque pela Vai Voando pode acontecer de duas formas:

O primeiro é o embarque programado, que acontece com uma certa antecedência.

Depois, é só efetuar o pagamento da primeira parcela e ativar o contrato.

SAIR

## 1.9 Exemplo de embarque programado

NEGÓCIOS

### Embarque programado

#### Exemplo



Se a viagem do cliente for daqui a 8 meses e ele estiver comprando hoje, poderá parcelar sua compra em até 8 vezes sem juros no carnê, dependendo da data em que ele realizou a compra.

SAIR

## 1.10 Embarque imediato

NEGÓCIOS

### Embarque imediato

Outra modalidade praticada é o **embarque imediato**. Nessa modalidade:



O cliente compra a passagem próximo da viagem...



...que pode ser semanas ou dias antes do embarque

SAIR

## 1.11 Formas de pagamento

NEGÓCIOS

### Formas de pagamento

A Vai Voando é a primeira empresa a oferecer ao mercado de transporte aéreo os benefícios do sistema de compra pré-paga.

**O nosso objetivo é poder sempre dizer ao cliente: "Sim, aqui você pode viajar!"**



Colaboradores Igor e Roberto, da agência Compre Mais, RJ.

SAIR

## 1.12 Boleto e cartão

NEGÓCIOS

Formas de pagamento

Para pagar as parcelas, o cliente pode escolher a **forma de pagamento** que preferir. Oferecemos **três possibilidades**:



The image shows three white rounded square buttons on a teal background. The first button on the left contains a barcode and the word 'Boleto' in a bold, sans-serif font, with the word 'Boleto' also written in a smaller font below the button. The middle button contains a stylized icon of a credit card, with the text 'Cartão de Crédito' below it. The third button on the right contains a stylized icon of a debit card being inserted into a terminal, with the text 'Cartão de Débito' below it.

Boleto

Cartão de Crédito

Cartão de Débito

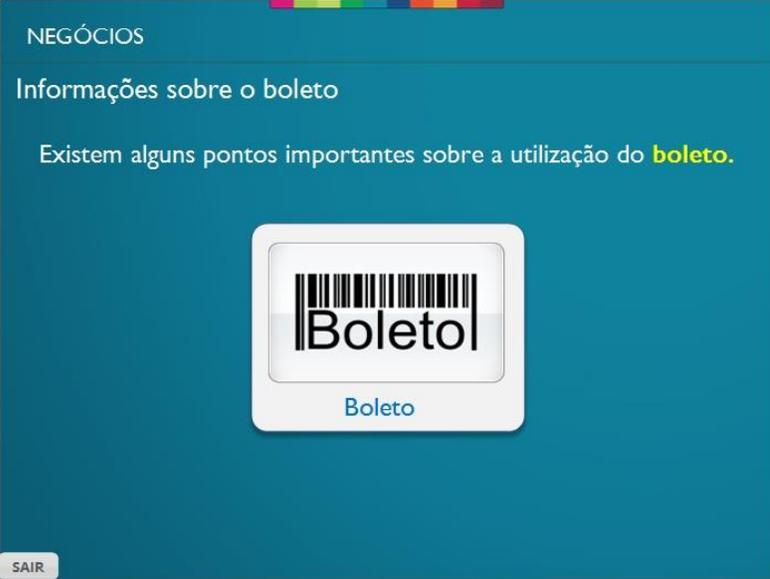
SAIR

## 1.13 Pagamento em boleto

NEGÓCIOS

Informações sobre o boleto

Existem alguns pontos importantes sobre a utilização do **boleto**.



The image shows a single white rounded square button centered on a teal background. The button contains a barcode and the word 'Boleto' in a bold, sans-serif font, with the word 'Boleto' also written in a smaller font below the button.

Boleto

SAIR

## 1.14 Pagamento em até 12x

NEGÓCIOS

Informações sobre o boleto

**IMPORTANT** !

No **boleto**, o cliente pode parcelar sua compra em até **12x sem juros**, de acordo com a data da viagem, ou seja, quanto antes ele se programar, em mais vezes ele pode realizar o pagamento.

SAIR

## 1.15 Compra antes das 12h

NEGÓCIOS

Informações sobre o boleto

**IMPORTANT** !

Se a compra acontecer **antes das 12h**, o boleto será gerado com data de vencimento para o mesmo dia.

Data da compra: 15/06  
Data de vencimento: 15/06

SAIR

## 1.16 Compra após as 12h

NEGÓCIOS

Informações sobre o boleto

**IMPORTANTE** !

Se a compra acontecer **após as 12h**, o boleto será gerado com data de vencimento para o dia seguinte ao da compra.

Data da compra: 15/06  
Data de vencimento: **16/06**

SAIR

## 1.17 Exemplo de boleto

NEGÓCIOS

Informações sobre o boleto

**IMPORTANTE** !

Clique na lupa para ver um exemplo de boleto



SAIR

## 1.18 Boleto dia

NEGÓCIOS

Informações sobre o boleto

**IMPORTANTE** !

O boleto dia, ou seja, aquele que é pago no mesmo dia da compra, pode acontecer devido ao **prazo de reserva ofertado pela companhia aérea** ou ainda por conta da **compensação bancária**, como por exemplo as sextas-feiras e aos finais de semana.

SAIR

## 1.19 Garantia de compra

NEGÓCIOS

Informações sobre o boleto

**IMPORTANTE** !

Caso o cliente não pague o boleto na data estipulada, a Vai Voando não consegue garantir a compra.

Lembre-se! Preste muita **atenção** nessa informação no momento da venda e oriente o seu cliente.

SAIR

## 1.20 Pagamento em cartão

NEGÓCIOS

Informações sobre o cartão

O pagamento em **cartão** pode ser realizado de três formas.

São elas:



Cartão

🇺🇸 P.O.S

🇺🇸 PinPad

🇺🇸 BCash

SAIR

## 1.21 P.O.S

NEGÓCIOS

Informações sobre o cartão

**P.O.S**



O P.O.S oferece a possibilidade de utilizar o cartão de crédito em até 10x sem juros.

- Utilizado para agências que não possuem o PinPad;
- Para essa modalidade, é necessário enviar cópia da documentação para a central de atendimento Vai

SAIR

## 1.22 PinPad

NEGÓCIOS

Informações sobre o cartão de crédito

**PinPad**

O PinPad é a máquina de cartão que realiza o pagamento via o próprio sistema de vendas da Vai Voando.

- Pelo PinPad o pagamento pode ser realizado em até 10x sem juros;
- Esse processo é realizado na agência, de modo

SAIR

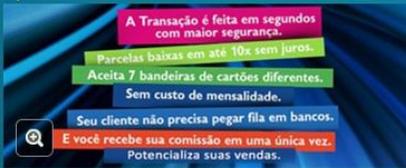
## 1.23 Vantagens PinPad

NEGÓCIOS

Informações sobre o cartão de crédito

**PinPad**

Além do que você já sabe sobre o PinPad, agora você conta com mais vantagens, pois o cliente pode realizar o pagamento da sua compra **utilizando até 3 cartões**, e ainda pode ser **débito e crédito** na mesma venda!



SAIR

## 1.24 BCash

NEGÓCIOS

Informações sobre o cartão

BCash



BCash é a modalidade de pagamento digital.

- Utilizado para vendas diretas pela internet;
- Essa forma de pagamento é acrescida de juros na compra;
- Pode ser utilizado para vendas

SAIR

## 1.25 Untitled Slide

NEGÓCIOS

Informações

IMPORTANTE !

Transferência, Boletão, DOC, TED?

**Todos os pagamentos** realizados via depósito identificado, transferência identificada e DOC/TED, somente **serão aceitos e liberados após a análise e autorização do** Departamento Financeiro da Vai Voando.

**Neste caso**, a quitação da(s) parcela(s) **ocorrerá após** a compensação bancária.

SAIR

## 1.27 Pousando



## 1.28 Resumo

NEGÓCIOS

Pousando



crédito e o cartão de débito;

- O boleto da Vai Voando tem particularidades diferentes do dia e horário em que a compra foi realizada;
- O pagamento para compras no cartão, tem duas modalidades principais opções são:
- P.O.S - para pagamento via cartão de crédito;
- PinPad - para pagamento via cartão de crédito ou débito.

SAIR

The image shows a presentation slide with a teal background. On the left, there is a yellow suitcase with a straw hat on top. To the right of the suitcase, there is a list of bullet points. Above the list, there is a line of text. At the bottom left, there is a button labeled 'SAIR'. On the right side, there is a vertical scrollbar with a yellow arrow pointing to the right.

## 1.29 Segunda escala

NEGÓCIOS

Segunda escala



Capítulo 2  
CADASTRO E CONTRATO

Em nosso segundo destino, vamos ampliar o conhecimento sobre a importância de um cadastro realizado com atenção e a sua relação com o boleto, o resumo de compra e o contrato de venda.

SAIR

## 1.30 Cadastro no sistema

NEGÓCIOS

Cadastro do cliente no sistema

Para garantirmos um atendimento eficaz aos nossos clientes, é importantíssimo **preencher corretamente** o cadastro no nosso portal ao realizar o fechamento da venda.



SAIR

### 1.31 Comunicação e satisfação

NEGÓCIOS

Cadastro do cliente no sistema



São com esses dados que fazemos contato, caso seja necessário transmitir alguma **informação** ao cliente.

Principalmente, para lembrança de pagamento, acomodação de assentos e alertas sobre mudanças de voos.

SAIR

### 1.32 Untitled Slide

NEGÓCIOS

Cadastro do cliente no sistema



Assim, se houver um imprevisto, ele não vai ficar na mão, o que o deixará feliz.

Isso gera eficiência e agilidade na **comunicação**, garantindo a **satisfação** do cliente e o retorno à sua agência para futuras compras.

SAIR

### 1.33 Untitled Slide

NEGÓCIOS

Cadastro do cliente no sistema

**Para fidelizar um cliente,** é preciso atendê-lo muito bem, acima das suas expectativas.

Do momento da compra da passagem até o momento do desembarque no local desejado.



SAIR

### 1.34 Cadastro correto

NEGÓCIOS

Cadastro do cliente no sistema

Portanto, lembre-se: quando preencher o cadastro do cliente, insira os **dados como estão no documento do passageiro.**

**Cadastro correto é cadastro completo!**



SAIR

### 1.35 Dados do cadastro

NEGÓCIOS

Cadastro do cliente no sistema

**Tome nota:** o **cadastro** do cliente deve ter os seguintes dados:

- Nome completo
- Data de nascimento
- RG e CPF
- Estado civil
- E-mail
- Telefones para contato
- Endereço completo

SAIR

### 1.36 Atenção

NEGÓCIOS

Cadastro do cliente no sistema



**ATENÇÃO!**  
Endereço e telefone devem ser sempre o do cliente!  
Com o cadastro correto, fica fácil a comunicação entre você e o cliente e a Vai Voando e o cliente.

SAIR

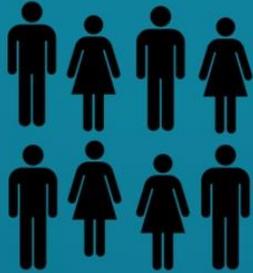
### 1.37 Acesso rápido as informações

NEGÓCIOS

Contrato Vai Voando

O nosso contrato de compra permite incluir até **9 passageiros** em uma única venda, facilitando quando a viagem é realizada em grupo.

Essa vantagem garante um rápido **gerenciamento e acesso às informações** dos passageiros, lembrando que, para isso, os **dados cadastrais** devem estar **corretos e completos**.



SAIR

### 1.38 Informações da compra

NEGÓCIOS

Contrato Vai Voando

No final da venda, o sistema da Vai Voando oferece três possibilidades para o revendedor prestar as informações necessárias ao cliente. São:

-   
1. Contrato de Venda
-   
2. Boleto bancário
-   
3. Resumo da compra

SAIR

### 1.39 Contrato

NEGÓCIOS

Contrato Vai Voando

O Contrato de Venda é o documento que regulamenta a prestação de serviço entre o cliente e a Vai Voando.



SAIR

### 1.40 Boleto bancário

NEGÓCIOS

Contrato Vai Voando

Na opção do **Boleto bancário**, é possível acessar o documento para realizar a impressão.



SAIR

## 1.41 Resumo da compra

NEGÓCIOS

Contrato Vai Voando



No **Resumo da compra**, o revendedor acessa e pode imprimir o documento, o qual deve ser entregue ao cliente para que ele apresente junto com seu documento pessoal no aeroporto ou na rodoviária, no dia do embarque.

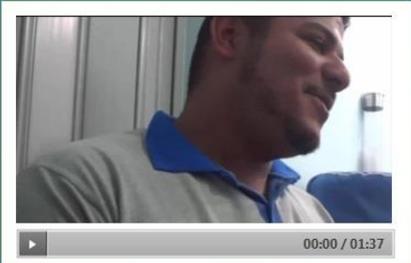
SAIR

## 1.42 Dica de conferência

NEGÓCIOS

Contrato Vai Voando

Acompanhe as dicas de um dos nossos revendedores para realizar a conferência da compra com o cliente.



Colaborador Renan, da agência Santos Turismo, RJ.

SAIR

## 1.44 Pousando



## 1.45 Resumo

NEGÓCIOS

Pousando



Neste **segundo capítulo**, aprendemos principalmente que:

- O cadastro é extremamente importante para facilitar a comunicação com o cliente;
- No contrato de vendas da Vai Voando, é possível incluir até 9 passageiros de uma única vez;
- A realização de um cadastro correto e do contrato permite um gerenciamento eficiente e rápido das informações.

SAIR

## 1.46 Terceira escala



NEGÓCIOS

Terceira escala

Capítulo 3

FERRAMENTA mySuite

Neste capítulo, vamos conhecer o mySuite, ferramenta importantíssima na nossa comunicação entre você e Vai Voando.

Aprenda mais sobre ela e acerte nas suas solicitações!

SAIR

## 1.47 O que é o mySuite?



NEGÓCIOS

Vai voando

BEM VINDO AO PORTAL DE ATENDIMENTO DA VAI VOANDO.

Esse portal foi desenvolvido, para facilitar a sua interação com o Vai Voando, com os melhores níveis de agilidade, rapidez e um atendimento diferenciado que busca interagir e se conectar com você.

Vamos entender melhor o que é a ferramenta **my Suite**.

Login de Acesso

Email

Senha

SAIR

## 1.48 Gerenciamento de informações



NEGÓCIOS

O mySuite é uma **ferramenta de gerenciamento e comunicação** entre o revendedor e a Vai Voando para solicitar procedimentos.

Senha

ENTRAR

SAIR

The image shows a screenshot of the mySuite web application. At the top, there is a teal header with the word "NEGÓCIOS". Below the header, a male cartoon character in a green shirt and dark pants stands on the left. To his right is a blue callout box with white text. In the background, there is a login form with fields for "Senha" and "ENTRAR". At the bottom left, there is a "SAIR" button. The background also features faint text and icons of customer service agents.

## 1.49 Agilidade nas tratativas



NEGÓCIOS

Ela gera uma eficiência maior do que o e-mail para as nossas necessidades, e **agiliza a comunicação na solicitação das tratativas.**

Login de Acesso

Email

Senha

ENTRAR

SAIR

The image shows a screenshot of the mySuite web application. At the top, there is a teal header with the word "NEGÓCIOS". Below the header, a male cartoon character in a green shirt and dark pants stands on the left. To his right is a blue callout box with white text. In the background, there is a login form with fields for "Email" and "Senha", and a "Login de Acesso" title. At the bottom left, there is a "SAIR" button. The background also features faint text and icons of customer service agents.

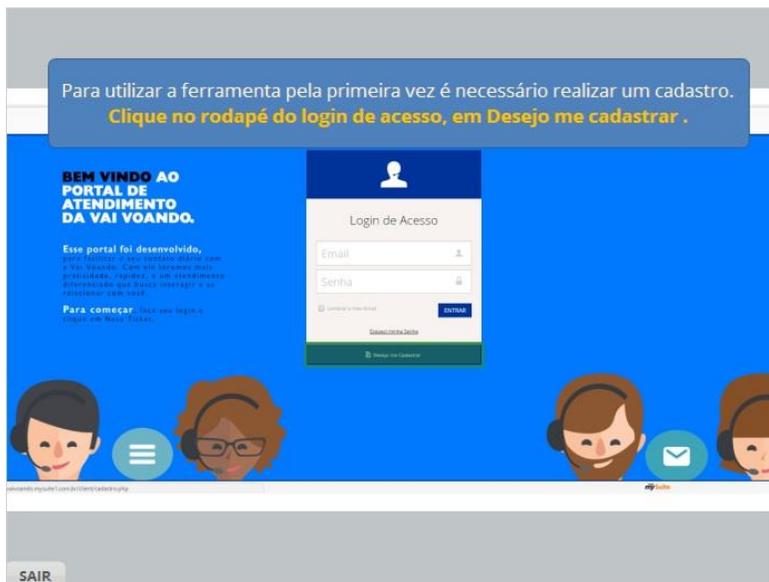
## 1.50 Localizando a ferramenta



Para acessar essa ferramenta devemos sempre clicar no campo **Central de atendimento no sistema Viagens pré-pagas.**

The screenshot shows a web portal with a sidebar menu on the left containing items like 'HOME', 'BOCOMARIO', 'HOTEL', 'RELATORIOS', 'NAVEGANDO CONHECIMENTO', 'CHAT ONLINE', and 'CENTRAL DE ATENDIMENTO'. A cartoon character is pointing to the 'CENTRAL DE ATENDIMENTO' item. The main content area features promotional banners for 'SEPARAR AS MEAS' and 'THE BEST TOUR'. A 'SAIR' button is visible in the bottom left corner.

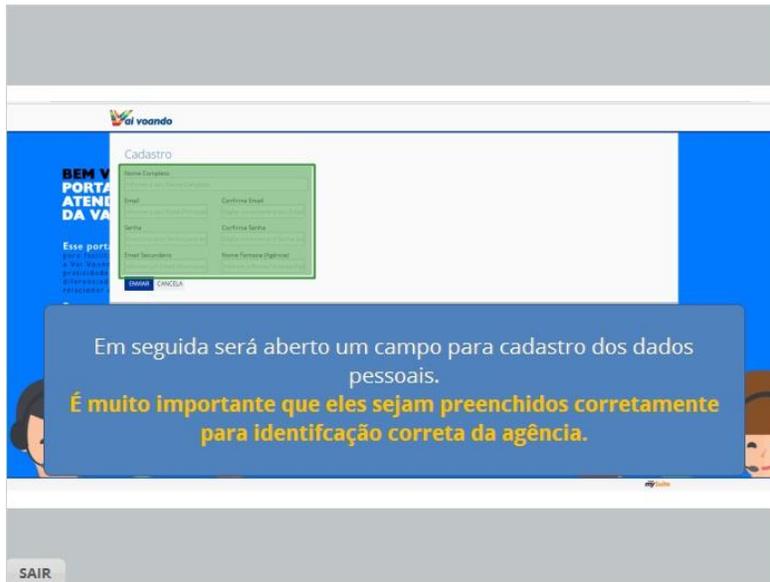
## 1.51 Desejo me cadastrar



Para utilizar a ferramenta pela primeira vez é necessário realizar um cadastro. **Clique no rodapé do login de acesso, em Desejo me cadastrar .**

The screenshot shows a login page with a blue background. A 'Login de Acesso' form is centered, with fields for 'Email' and 'Senha'. Below the form is a 'Desejo me cadastrar' link. The page header includes the text 'BEM VINDO AO PORTAL DE ATENDIMENTO DA VAI VOANDO.' and a 'SAIR' button in the bottom left corner.

## 1.52 Preenchendo os dados



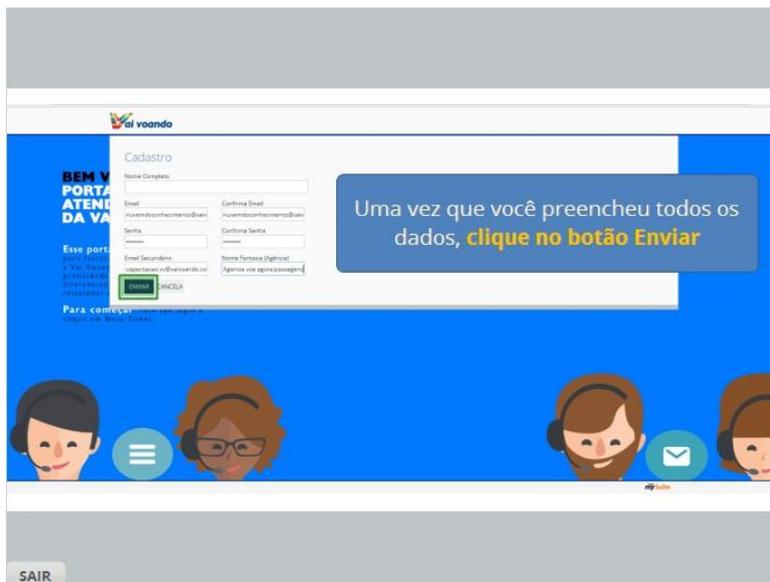
**Cadastro**

Nome Completo  
E-mail  
Senha  
E-mail Secundário  
Nome Completo (Obrigatório)  
E-mail  
Confirmação E-mail  
Confirmação Senha  
Nome Completo (Obrigatório)  
Agência vice agente (opcional)

**Em seguida será aberto um campo para cadastro dos dados pessoais.**  
**É muito importante que eles sejam preenchidos corretamente para identificação correta da agência.**

SAIR

## 1.53 Botão Enviar



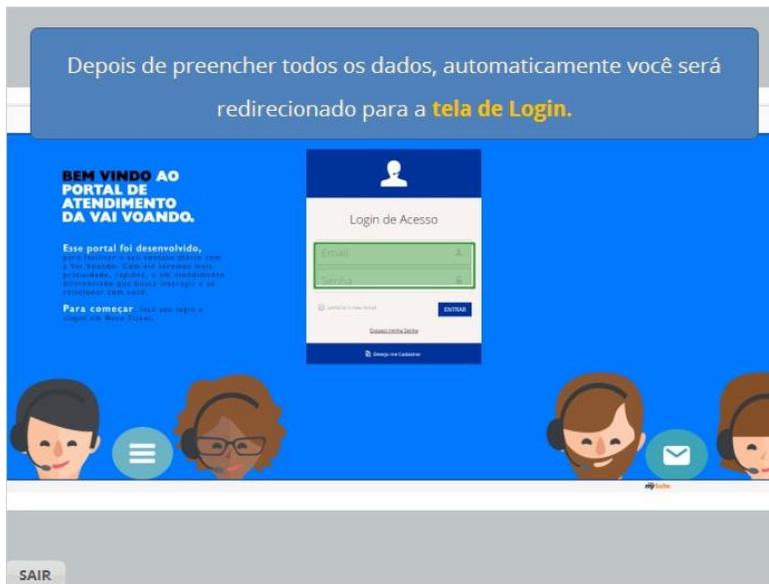
**Cadastro**

Nome Completo  
E-mail  
Senha  
E-mail Secundário  
Nome Completo (Obrigatório)  
E-mail  
Confirmação E-mail  
Confirmação Senha  
Nome Completo (Obrigatório)  
Agência vice agente (opcional)

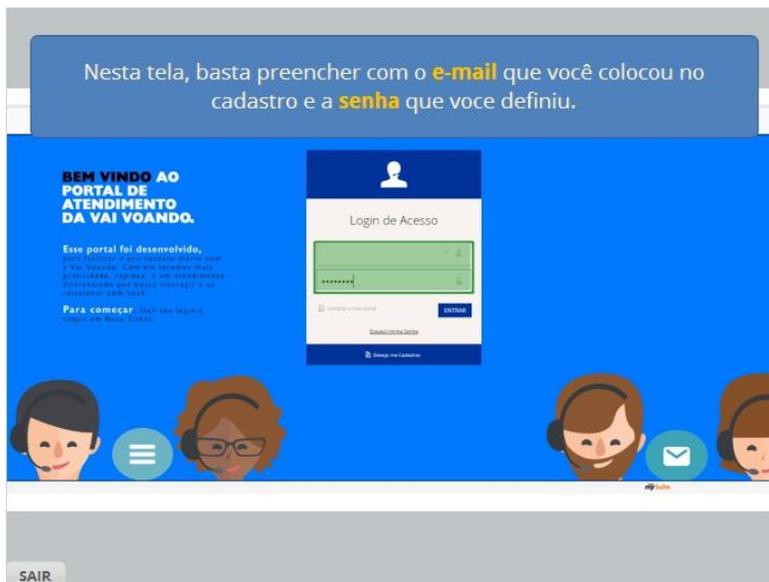
**Uma vez que você preencheu todos os dados, clique no botão Enviar**

SAIR

## 1.54 Tela de Login



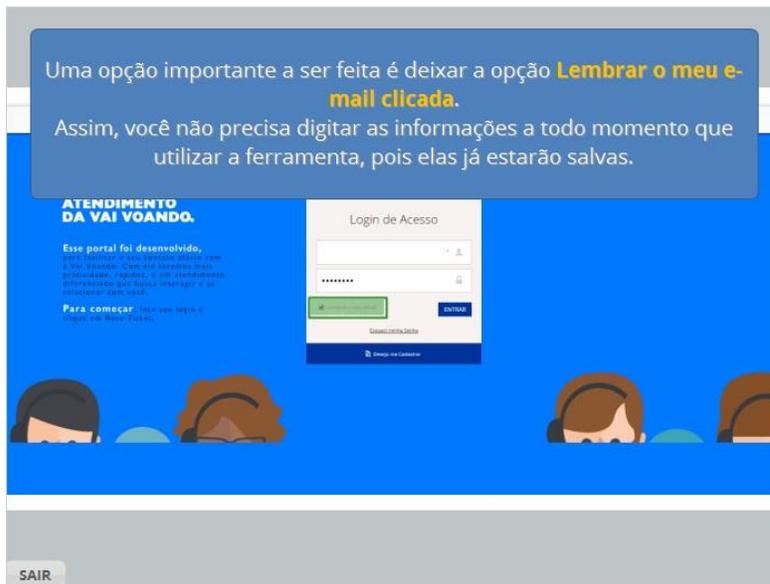
## 1.55 Fazendo o Login



## 1.56 Salvando as informações

Uma opção importante a ser feita é deixar a opção **Lembrar o meu e-mail clicada**.

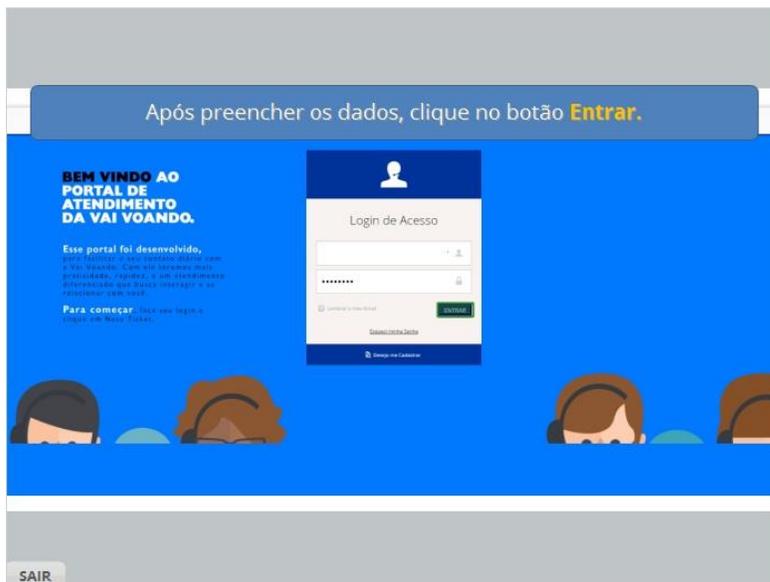
Assim, você não precisa digitar as informações a todo momento que utilizar a ferramenta, pois elas já estarão salvas.



The screenshot shows a login form titled "Login de Acesso" on a blue background. The form includes a text input field for the email address, a password field with a toggle for visibility, and a "ENTRAR" button. A checkbox labeled "Lembrar o meu e-mail" is checked. Below the form, there are four cartoon avatars of customer service agents. A text box at the top explains the importance of checking the "Lembrar o meu e-mail" option. A "SAIR" button is visible in the bottom left corner.

## 1.57 Botão Entrar

Após preencher os dados, clique no botão **Entrar**.

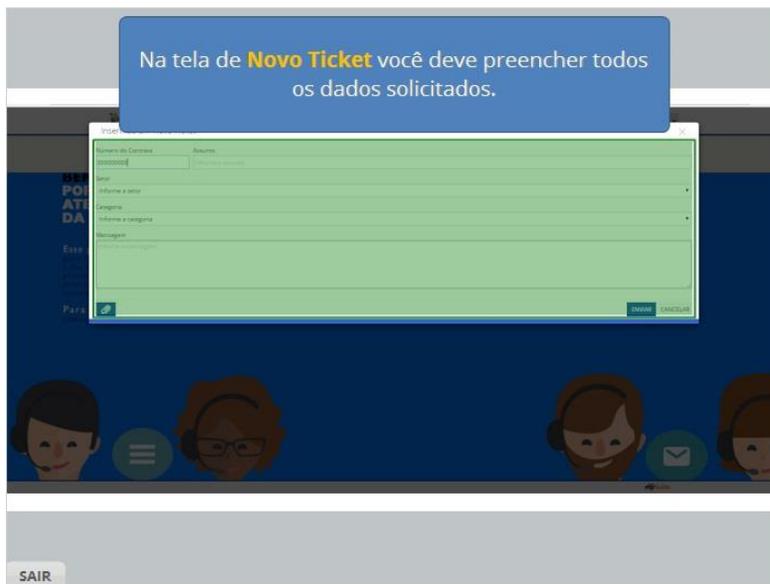


The screenshot shows the same login form as in the previous image. The "ENTRAR" button is now highlighted with a green border, indicating it is the next step to click after filling in the form. The text box at the top provides instructions to click the "Entrar" button. The "SAIR" button remains in the bottom left corner.

## 1.58 Novo Ticket



## 1.59 Preenchendo o Novo Ticket



## 1.60 Número do Contrato

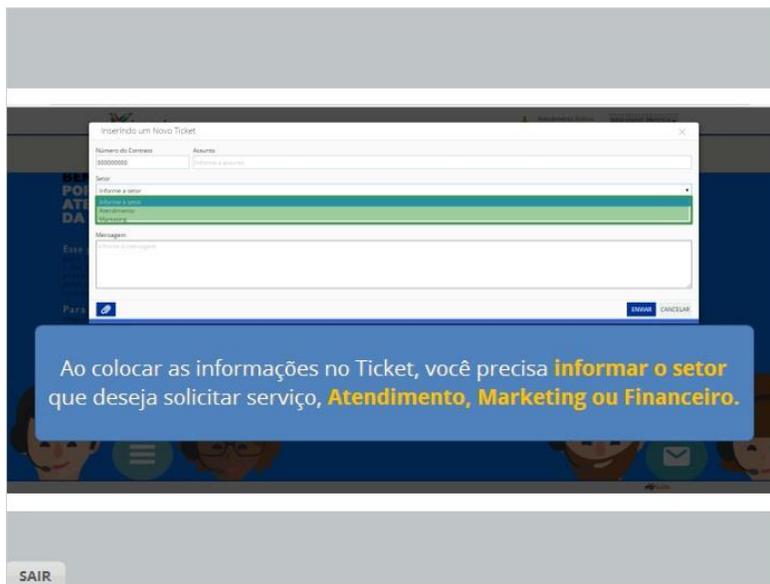


The screenshot shows a web form titled "Inserindo um Novo Ticket". The form has several fields: "Número do Contrato" (Contract Number) with a value of "00000000", "Assunto" (Subject), "Setor" (Sector), "Informe o setor" (Inform the sector), "Informe a categoria" (Inform the category), and "Mensagem" (Message). A blue callout box is overlaid on the form, containing the following text:

Atenção:  
Para as solicitações à **área de marketing** o número do contrato deve ser preenchido com zero. Já, para as solicitações à área de atendimento é essencial colocar o número do contrato!

SAIR

## 1.61 Selecionando o Setor



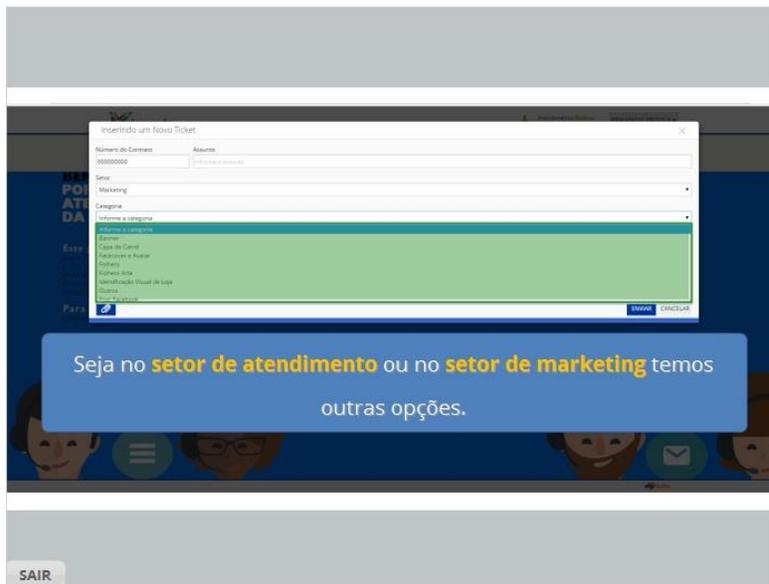
The screenshot shows the same "Inserindo um Novo Ticket" form, but with the "Informe o setor" dropdown menu open. The menu lists three options: "Atendimento", "Marketing", and "Financeiro". A blue callout box is overlaid on the form, containing the following text:

Ao colocar as informações no Ticket, você precisa **informar o setor** que deseja solicitar serviço, **Atendimento, Marketing ou Financeiro.**

SAIR

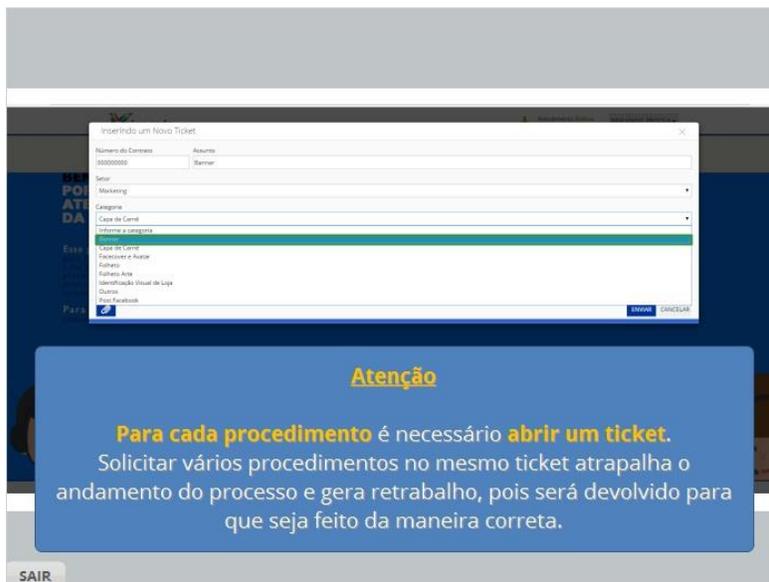


## 1.64 Procedimentos do marketing



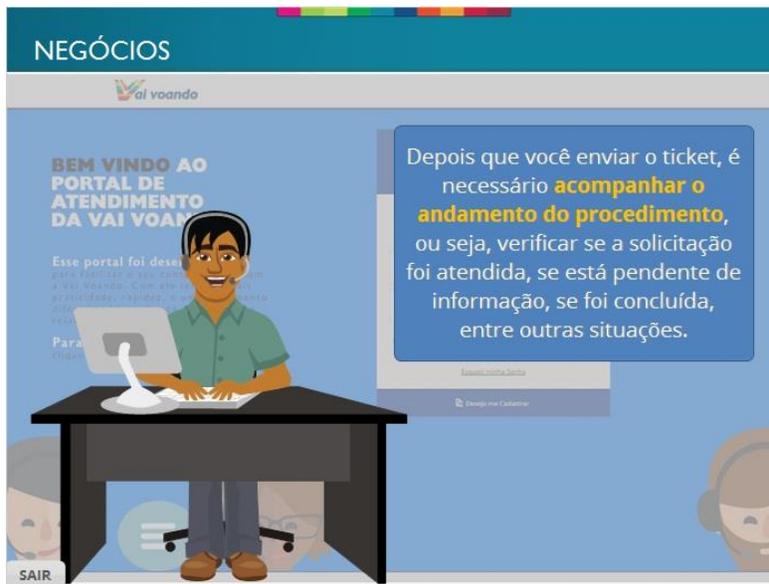
The screenshot shows a web application interface for creating a ticket. A modal window titled "Inserindo um Novo Ticket" is open, displaying a form with the following fields: "Número do Centrais" (with "Assunto" next to it), "Número do ticket" (with "Inserir o número" next to it), "Setor", "Marketing" (a dropdown menu), and "Categoria". Below these is a section "Informe a categoria" with a list of options: "Marketing", "Case de Carim", "Marketing e Public", "Política", "Marketing Area", "Identificação Visual de Loja", "Outros", and "Outro Facebook". A blue callout box is overlaid on the form, containing the text: "Seja no **setor de atendimento** ou no **setor de marketing** temos outras opções." At the bottom left of the page, there is a "SAIR" button.

## 1.65 Atenção nas solicitações

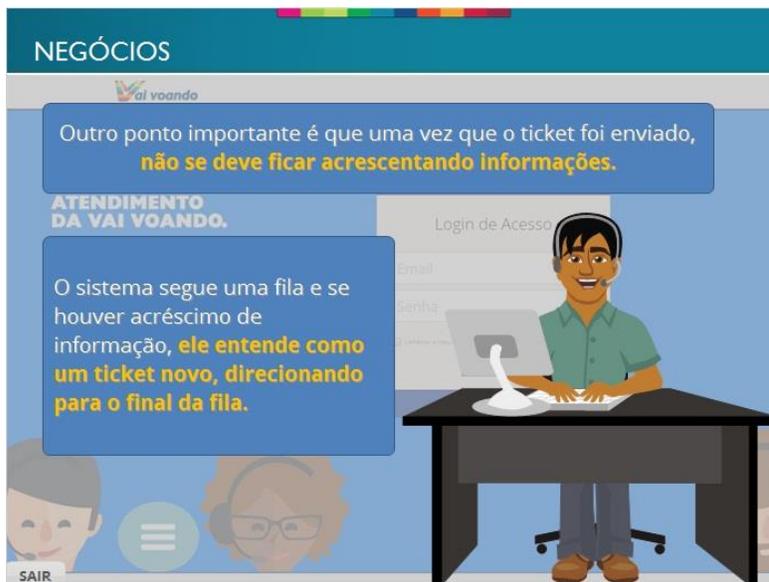


The screenshot shows the same ticket creation form as in 1.64. The "Marketing" dropdown menu is now expanded, showing the same list of options as before. A blue callout box is overlaid on the form, containing the text: "**Atenção**  
**Para cada procedimento** é necessário **abrir um ticket**. Solicitar vários procedimentos no mesmo ticket atrapalha o andamento do processo e gera retrabalho, pois será devolvido para que seja feito da maneira correta." At the bottom left of the page, there is a "SAIR" button.

## 1.66 Acompanhe as solicitações



## 1.67 Aguarde a resposta da área



## 1.68 mySuite



NEGÓCIOS

Vai voando

BEM VINDO AO PORTAL DE ATENDIMENTO

Para facilitar seu dia-a-dia e os procedimentos serem mais rápidos e práticos.

Você pode solicitar folhetos, banners, identificação de loja e de todo o suporte que o Marketing da Vai Voando te dá, de maneira dinâmica e prática, para você não perder tempo.

Acesso

SAIR

## 1.69 Resumo



NEGÓCIOS

Pousando

Neste tutorial, aprendemos que:

- A ferramenta mySuite é utilizada pela Vai Voando para agilizar a solicitação dos procedimentos;
- Para fazer uma solicitação você deve clicar em Novo Ticket;
- É importante selecionar o setor e a categoria correta na ferramenta;
- Se a solicitação for para a área de marketing, o número do contrato deverá ser preenchido com zeros;
- É importante acompanhar as

SAIR