

# 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**

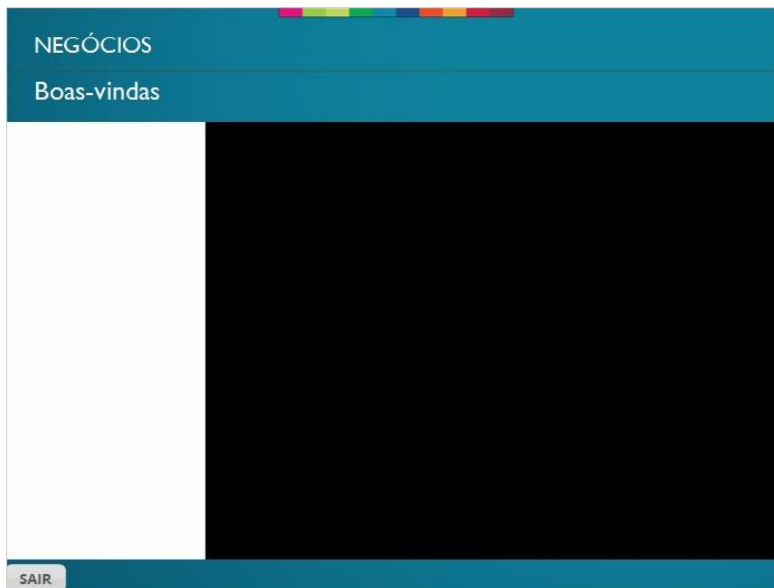


## **1.3 Embarque na formação**





## 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 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.

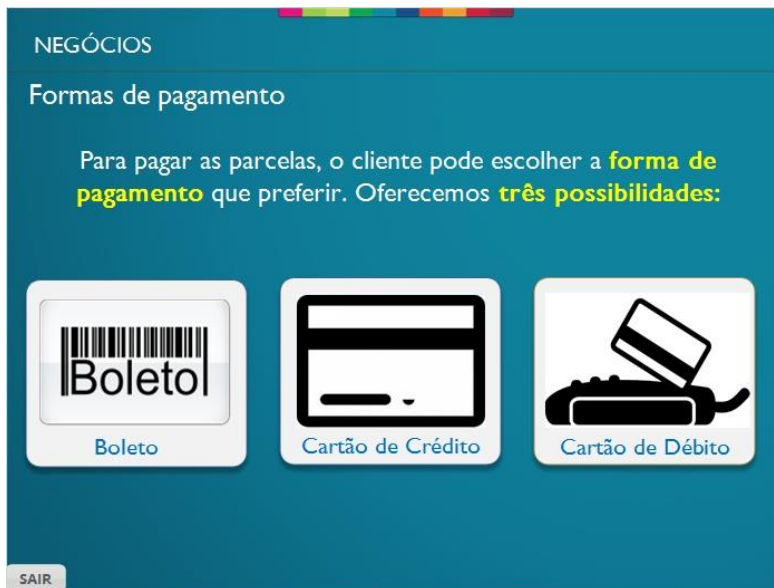
**O nosso objetivo é poder sempre dizer ao cliente:**  
**“Sim, aqui você pode viajar!”**



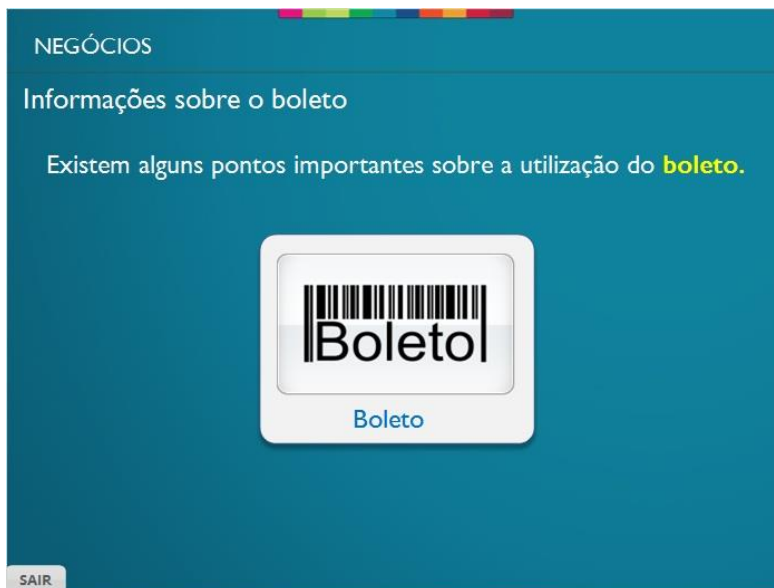
Colaboradores Igor e Roberto, da agência Compre Mais, RJ.

SAIR

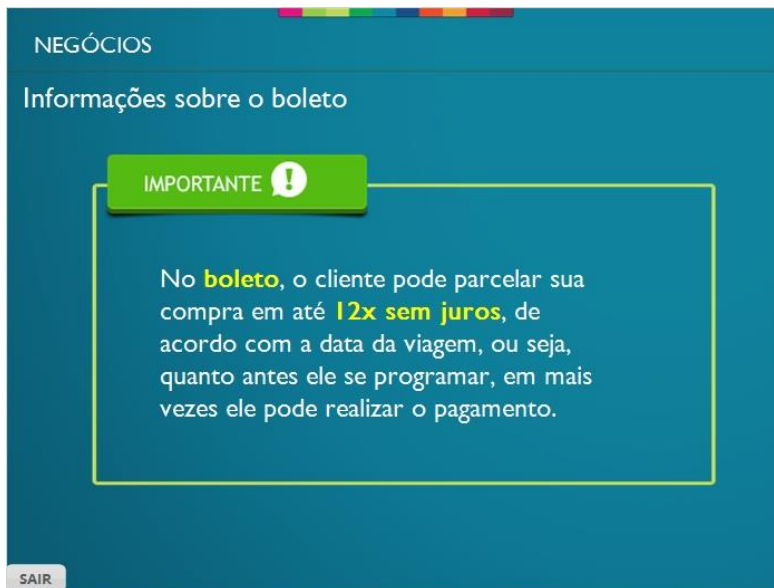
## 1.12 Boleto e cartão



## 1.13 Pagamento em boleto



### 1.14 Pagamento em até 12x



NEGÓCIOS

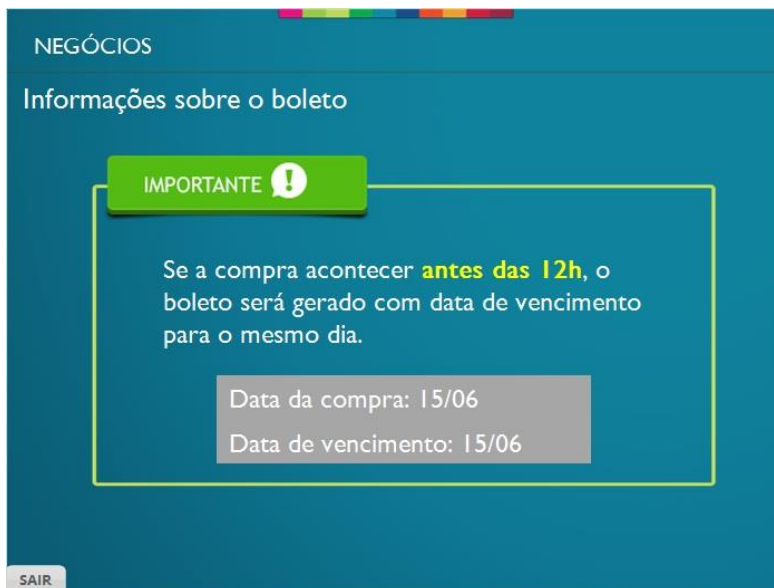
Informações sobre o boleto

**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

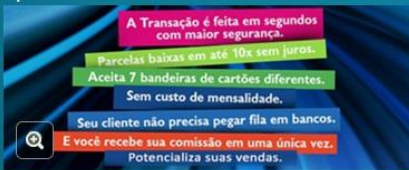
## 1.23 Vantagens PinPad

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!



A Transação é feita em segundos com maior segurança.

Parcelas baixas em até 10x sem juros.

Aceita 7 bandeiras de cartões diferentes.

Sem custo de mensalidade.

Seu cliente não precisa pegar fila em bancos.

E você recebe sua comissão em uma única vez. Potencializa suas vendas.


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, Boletto, 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

## 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, reacomodação 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

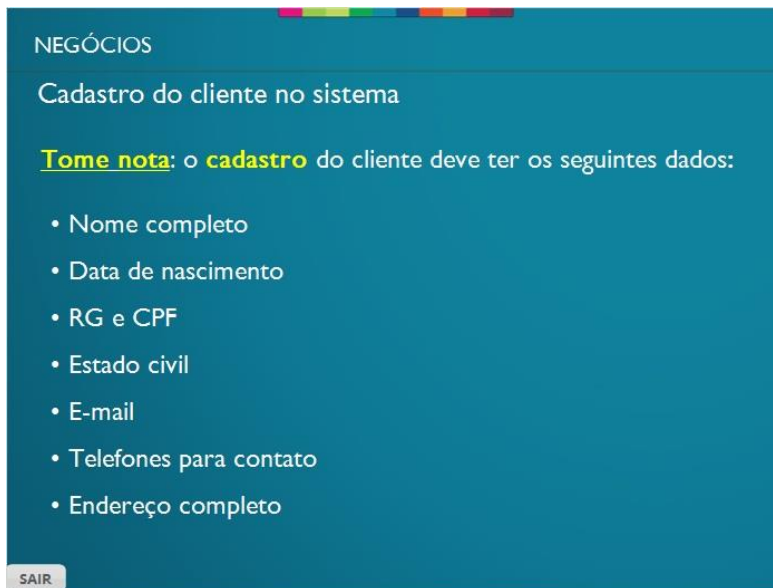
Portanto, lembre-se: quando preencher o cadastro do cliente, insira os **dados como estão no documento do passageiro.**

**Cadastro correto é cadastro completo!**



SAIR

### 1.35 Dados do cadastro



NEGÓCIOS

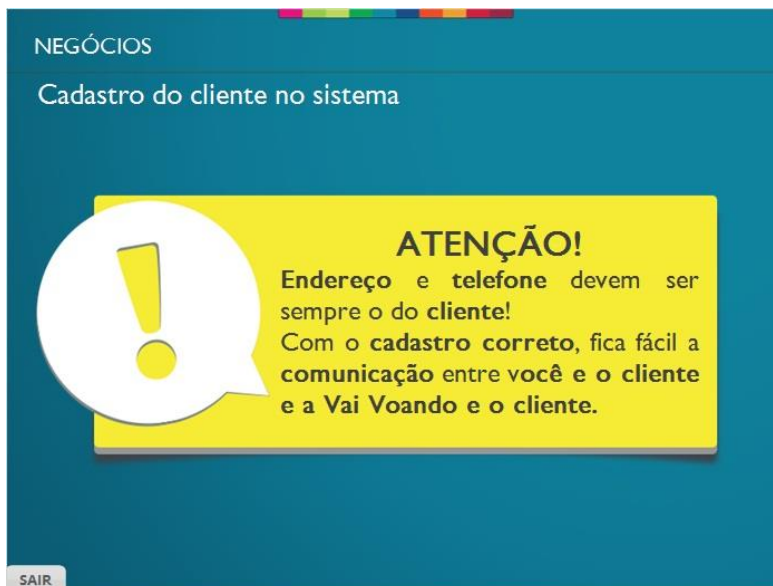
Cadastro do cliente no sistema

**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.

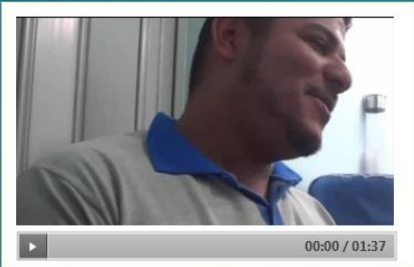
SAIR

### 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



## 1.47 O que é o mySuite?



## 1.48 Gerenciamento de informações



## 1.49 Agilidade nas tratativas

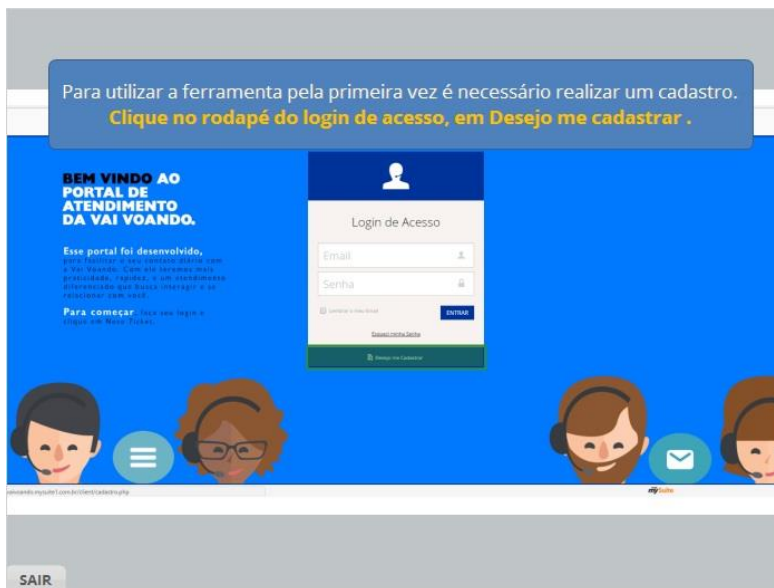




## 1.50 Localizando a ferramenta



## 1.51 Desejo me cadastrar



## 1.52 Preenchendo os dados

**vai voando**

**BEM VINDO À PORTA DE ATENDIMENTO DA VAI VOANDO**

**Cadastro**

Nome Completo:

Email:  Confirmar Email:

Senha:  Confirmar Senha:

Email Secundário:  Nome Fantasia (Opcional):

Esse portão é para quem quer se cadastrar no sistema de atendimento da VAI VOANDO.

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

## 1.53 Botão Enviar

**vai voando**

**BEM VINDO À PORTA DE ATENDIMENTO DA VAI VOANDO**

**Cadastro**

Nome Completo:

Email:  Confirmar Email:

Senha:  Confirmar Senha:

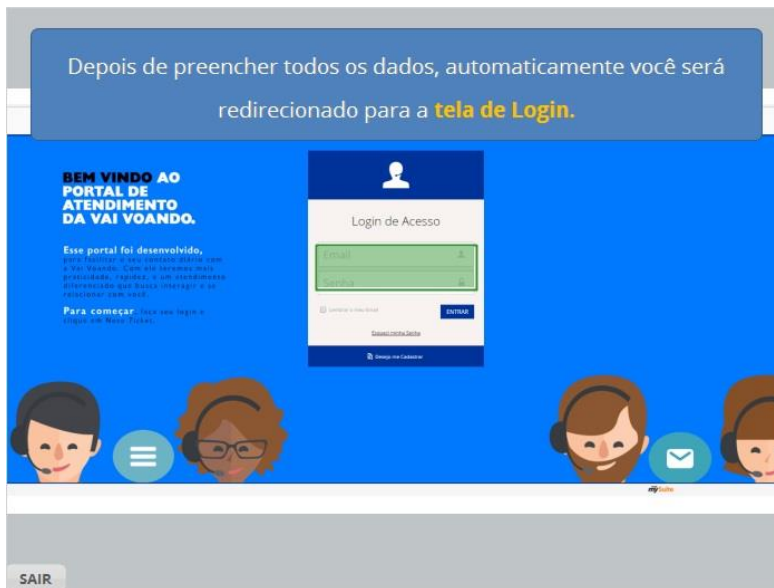
Email Secundário:  Nome Fantasia (Opcional):

Esse portão é para quem quer se cadastrar no sistema de atendimento da VAI VOANDO.

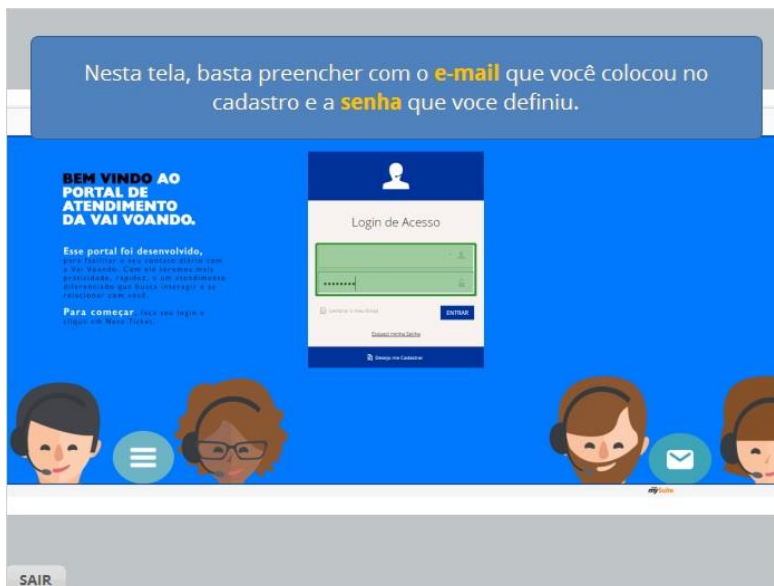
Uma vez que você preencheu todos os dados, **clique no botão Enviar**



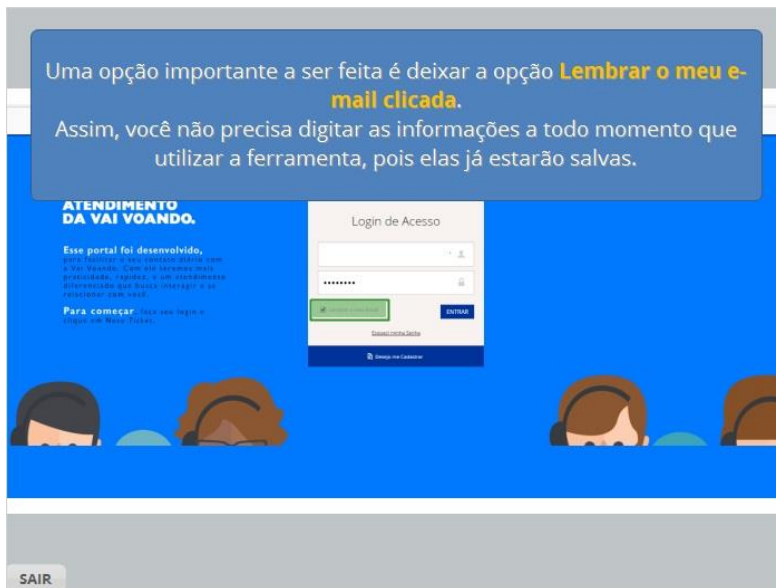
## 1.54 Tela de Login



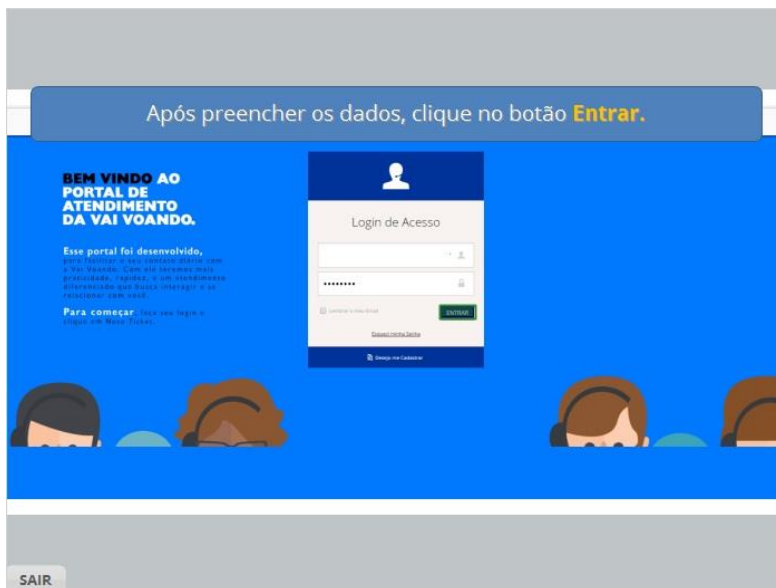
## 1.55 Fazendo o Login



## 1.56 Salvando as informações



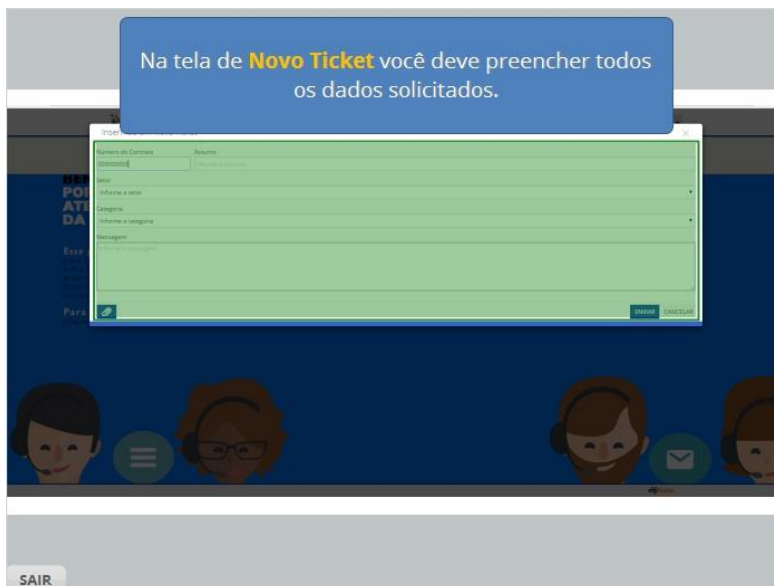
## 1.57 Botão Entrar



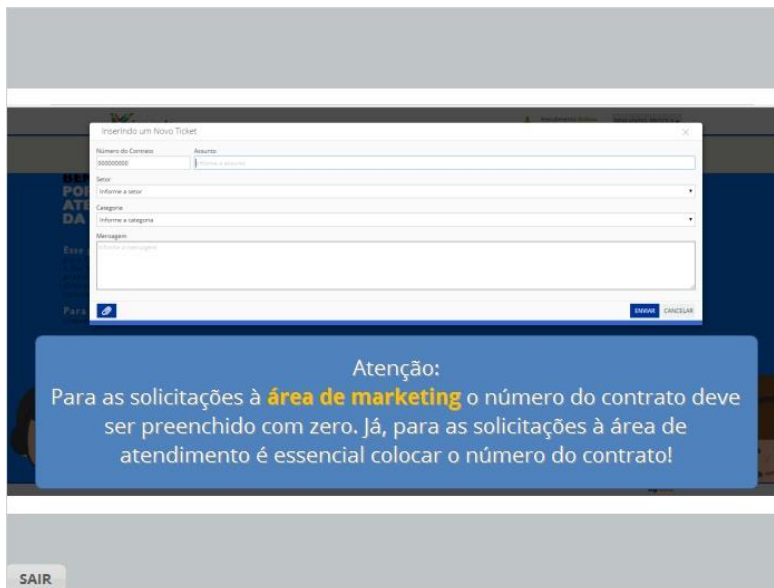
## 1.58 Novo Ticket



## 1.59 Preenchendo o Novo Ticket



## 1.60 Número do Contrato



The screenshot shows a web application interface with a modal window titled "Inserir um Novo Ticket". The form contains the following fields:

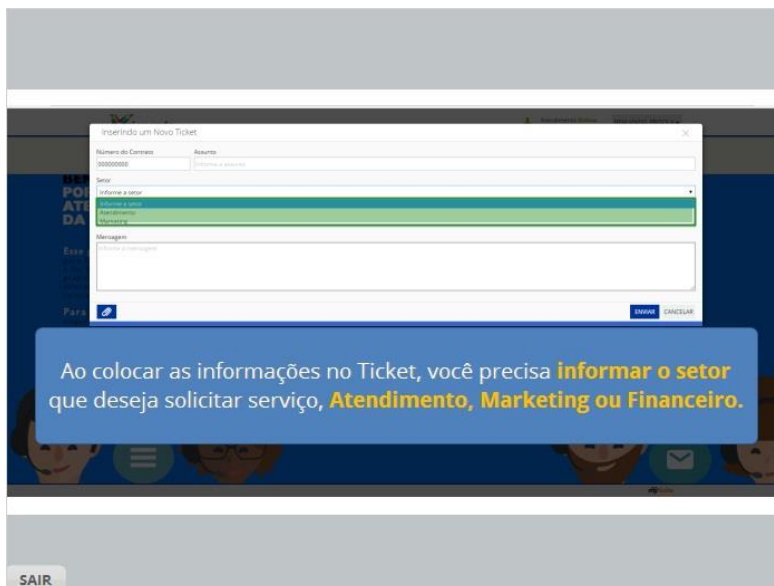
- Número do Contrato:** A text input field with the value "00000000".
- Assunto:** A text input field with the value "Problema de acesso".
- Setor:** A dropdown menu with the option "Informe o setor" selected.
- Informe o setor:** A dropdown menu with the option "Informe o setor" selected.
- Categoria:** A dropdown menu with the option "Informe a categoria" selected.
- Informe a categoria:** A dropdown menu with the option "Informe a categoria" selected.
- Mensagem:** A text area with the value "Informe a mensagem".

Below the form, a blue callout box contains 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!

At the bottom left of the page, there is a button labeled "SAIR".

## 1.61 Selecionando o Setor



The screenshot shows the same web application interface as in 1.60, but with the "Setor" dropdown menu open. The menu lists the following options:

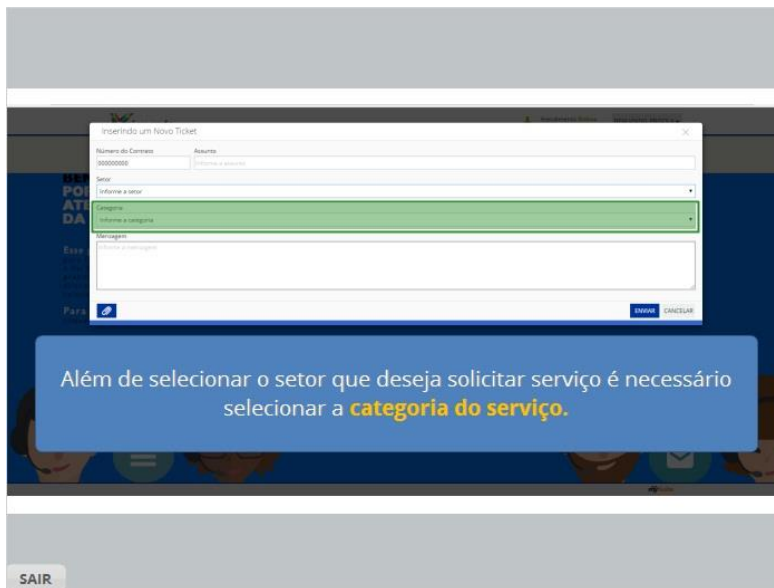
- Informe o setor
- Atendimento
- Marketing
- Financeiro

Below the form, a blue callout box contains the following text:

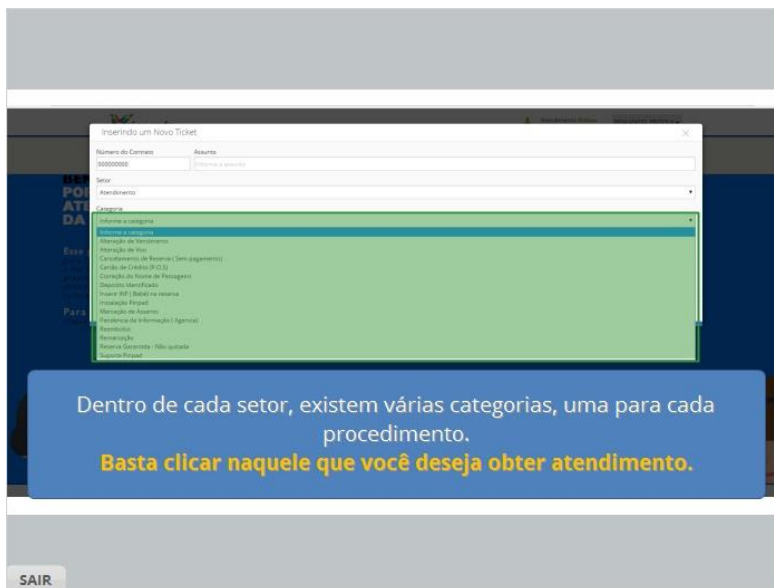
Ao colocar as informações no Ticket, você precisa **informar o setor** que deseja solicitar serviço, **Atendimento, Marketing ou Financeiro**.

At the bottom left of the page, there is a button labeled "SAIR".

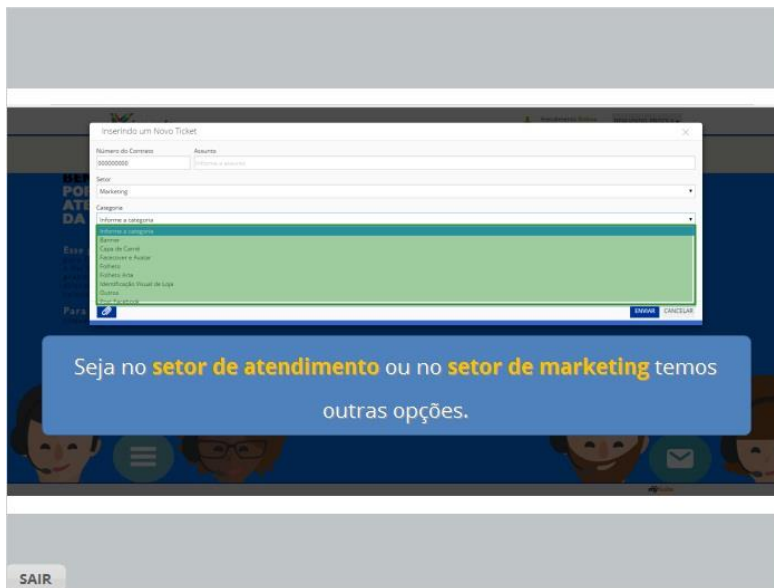
## 1.62 Selecionando a categoria



## 1.63 Procedimentos do Atendimento



## 1.64 Procedimentos do marketing



Inserindo um Novo Ticket

Numero do Contato: 000000000 Assunto: [Selecione o assunto]

Sector: Marketing

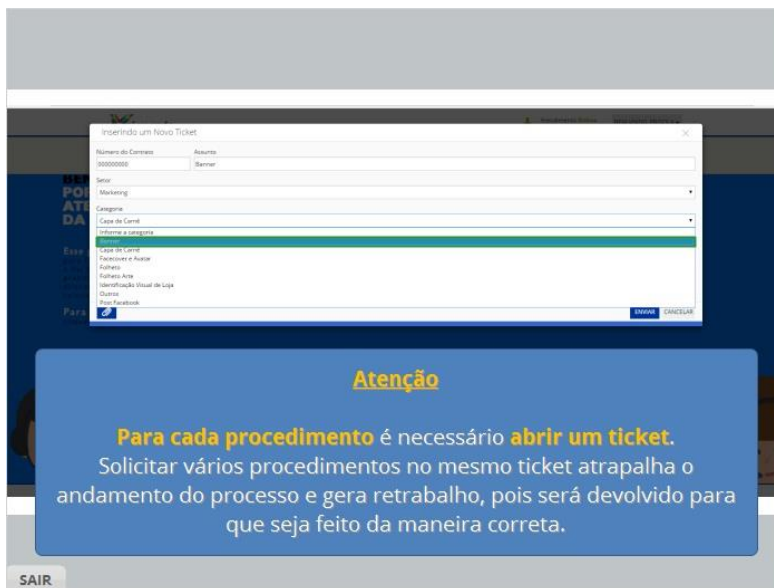
Categoria: [Selecione a categoria]

- Marketing
- Casa de Café
- Marketing e Publicidade
- Publicidade
- Marketing Digital
- Identificação Visual de Loja
- Marketing
- Marketing

Seja no **setor de atendimento** ou no **setor de marketing** temos outras opções.

SAIR

## 1.65 Atenção nas solicitações



Inserindo um Novo Ticket

Numero do Contato: 000000000 Assunto: [Selecione o assunto]

Sector: Marketing

Categoria: [Selecione a categoria]

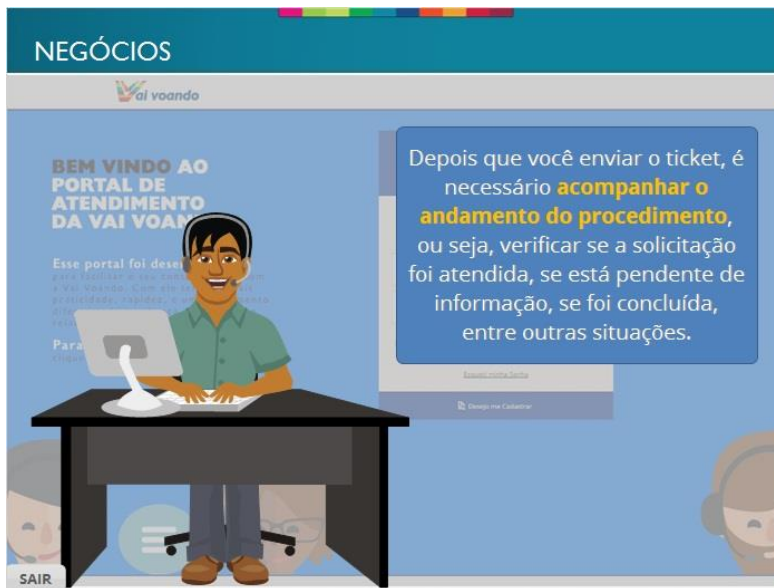
- Marketing
- Casa de Café
- Marketing e Publicidade
- Publicidade
- Marketing Digital
- Identificação Visual de Loja
- Marketing
- Marketing

**Atenção**

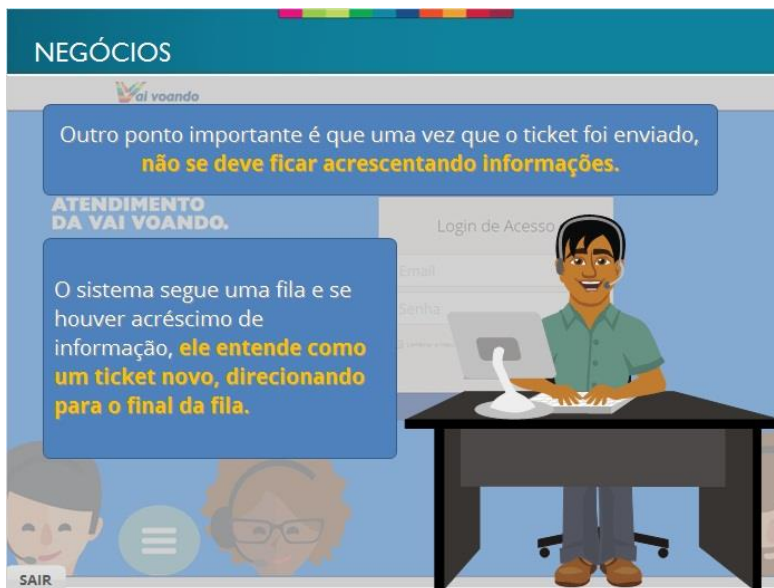
**Para cada procedimento** é necessário **abrir um ticket**. Solicitar vários procedimentos no mesmo ticket atrapalha o andamento do processo e gera retrabalho, pois será devolvido para que seja feito da maneira correta.

SAIR

## 1.66 Acompanhe as solicitações



## 1.67 Aguarde a resposta da área



## 1.68 mySuite



## 1.69 Resumo

