

Fidelizar+

5º PRÊMIO IBEVAR-FIA de
INOVAÇÃO
do Varejo 2025

Área de Capacitação da Vivo

IBEVAR



Fidelizar+

O programa Fidelizar+ foi criado para capacitar colaboradores da Vivo no atendimento consultivo ao público B2B, fortalecendo o conhecimento sobre soluções da empresa e promovendo a fidelização e o relacionamento de longo prazo com os clientes. Para isso, foi desenvolvido um **ambiente digital personalizado**, inspirado em plataformas de streaming, onde os conteúdos foram disponibilizados em formato de episódios semanais.

Os resultados comprovaram a eficácia da abordagem adotada, como é possível observar nos dados abaixo:

- +7 p.p. na taxa de conversão de ofertas realizadas e concluídas do produto foco do treinamento (FTTH);
- +2 p.p. na adequação de planos (clientes que ajustam ou atualizam seus planos de serviço para melhor atender às suas necessidades);
- -2 p.p. na porcentagem de chamadas de clientes que retornam em até 24 horas para a mesma ilha de atendimento;
- +6 p.p. de satisfação do cliente com o atendimento.



Fidelizar+

1. Fidelização
2. Atendimento consultivo
3. Engajamento
4. Streaming
5. Performance

IBEVAR



Fidelizar+

A Vivo, uma das principais empresas de telecomunicação e serviços digitais no Brasil, opera em um mercado altamente dinâmico e competitivo. No segmento de Call Center, a empresa enfrenta desafios contínuos para manter um atendimento consultivo e eficiente, alinhado às expectativas do cliente e às necessidades do negócio. Diante desse cenário, a diretoria de atendimento da Vivo identificou a necessidade de aprimorar o conhecimento de um grupo estratégico de colaboradores focados no atendimento B2B. Esse grupo tem um papel crucial no suporte e na oferta de soluções para pequenas e médias empresas, garantindo que elas tenham acesso a produtos e serviços que impulsionem seus resultados. Para a Vivo, esse segmento é essencial, pois representa uma oportunidade de fidelização e crescimento financeiro ao fortalecer o relacionamento com clientes corporativos.

Outro fator essencial foi a dispersão geográfica do público-alvo: 90% dos colaboradores já atuam em home office, tornando imprescindível a utilização de canais digitais eficazes para a entrega do conteúdo.

Fidelizar+

O projeto foi concebido para proporcionar uma experiência de aprendizado dinâmica e conectada com a realidade do atendimento B2B. Os objetivos incluíam ampliar o conhecimento sobre produtos e serviços, capacitar os colaboradores para avaliar perfis e identificar oportunidades de soluções personalizadas, bem como fortalecer a relação com clientes corporativos. Dessa forma, o treinamento não apenas aprimoraria o atendimento, mas também contribuiria para a rentabilização do negócio e a fidelização da base de clientes.

A estratégia do programa contemplou formatos mais interativos e dinâmicos, alinhados às características da audiência e às necessidades do negócio, garantindo que os colaboradores estivessem aptos a oferecer um suporte consultivo e agregar valor à experiência.



Fidelizar+

O programa adotou metodologias ativas e imersivas de aprendizagem, focadas em produtos e serviços B2B, CNAEs (Classificação Nacional de Atividades Econômicas), desenvolvimento de habilidades essenciais e autocuidado.

A solução educacional foi cuidadosamente estruturada para gerar engajamento e conexão, estimulando uma abordagem mais ativa e estratégica no atendimento ao cliente empresarial. O formato on-line combinou conteúdos síncronos e assíncronos, incorporando diferentes soluções pedagógicas para garantir uma experiência envolvente e interativa:

- **Comunicação estratégica:** peças criativas despertaram curiosidade e engajaram desde o início;
- **Vídeos interativos:** conteúdos em estilo fotonovela com situações reais do atendimento B2B;
- **Plataforma de streaming:** formato de série com episódios semanais, alinhado ao perfil da Geração Z;
- **Storytelling B2B:** exemplos reais aproximaram os colaboradores do atendimento consultivo;
- **Eventos “Cine Pipoca”:** sessões ao vivo reforçaram o aprendizado e incentivaram a aplicação prática.

Fidelizar+

Com trilhas de aprendizado estruturadas de forma imersiva e vivencial, o Fidelizar+ inovou a capacitação do Call Center B2B da Vivo, promovendo uma experiência envolvente e alinhada às necessidades do mercado empresarial. O design inovador do programa não apenas ampliou o conhecimento dos colaboradores sobre produtos e serviços, como também impulsionou a geração de negócios e melhorou a qualidade do atendimento prestado aos clientes corporativos.

O programa foi dividido em **três fases**, com foco no desenvolvimento técnico e comportamental dos colaboradores para o atendimento B2B:

- **Semanas 1 a 4 – Fundamentos do Atendimento B2B:** lançamento da série Impulsionando Negócios, apresentação dos principais produtos e serviços Vivo e desenvolvimento de técnicas de vendas, jornada do cliente e rapport.
- **Semanas 5 a 8 – Aplicação no Contexto Empresarial:** segunda temporada da série, aplicação prática das soluções Vivo no dia a dia das empresas e habilidades como escuta empática, oratória e abordagem criativa.
- **Semanas 9 a 14 – Consolidação e Autocuidado:** terceira temporada da série, com abordagem lúdica, integração dos produtos Vivo à rotina empresarial e conteúdos sobre bem-estar e equilíbrio emocional.

Fidelizar+

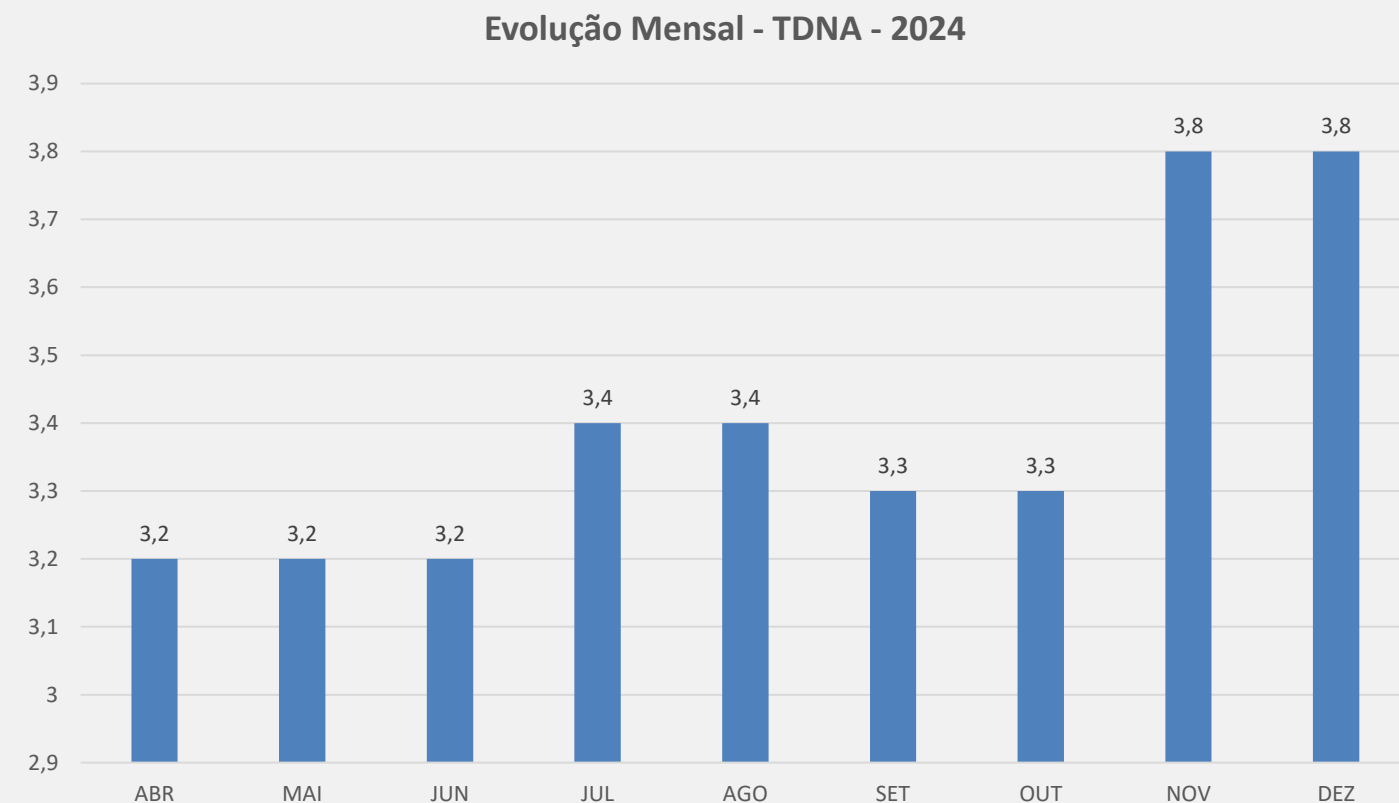
Desde o início do projeto, foi estabelecido que o sucesso do programa estaria diretamente ligado ao aprimoramento das ferramentas de argumentação e oferta consultiva dos produtos e serviços da Vivo.

Os principais resultados mensuráveis do programa foram:

INDICADOR	DETALHES DO INDICADOR	GANHO PERCENTUAL
TAXA DE CONVERSÃO DE OFERTA FTTH	<i>Percentual de ofertas realizadas e concluídas do produto.</i>	+ 0,7 pontos percentuais
TAXA DE ADEQUAÇÃO DE PLANO	<i>Porcentagem de clientes que ajustam ou atualizam seus planos de serviço para melhor atender às suas necessidades.</i>	+ 0,2 pontos percentuais
TAXA DE RECHAMADA	<i>Porcentagem de chamadas de clientes que retornam em até 24 horas para a mesma ilha de atendimento.</i>	- 0,2 pontos percentuais
TDNA	<i>Porcentagem de satisfação do cliente com o atendimento.</i>	+ 0,6 pontos percentuais

Fidelizar+

Reforçando ainda mais o impacto positivo na experiência do cliente, é possível observar um aumento de 18,7% entre abril e dezembro de 2024 no indicador de TDNA, que mede especificamente a satisfação do cliente com o atendimento prestado.



Os resultados alcançados nos indicadores de negócio estabelecidos como foco do projeto reforçam a importância de modelos de capacitação inovadores e evidenciam que a combinação entre conhecimento técnico, desenvolvimento de habilidades e experiência imersiva resulta em um atendimento mais estratégico e eficiente para o negócio da Vivo.

Fidelizar+

O programa Fidelizar+ representou uma transformação na abordagem de capacitação dos colaboradores B2B do Call Center da Vivo, proporcionando uma experiência de aprendizado mais envolvente, digital e alinhada às demandas do negócio. A implementação dessa solução educacional inovadora demonstrou que, ao utilizar metodologias ativas e formatos imersivos, é possível fortalecer o conhecimento técnico, aprimorar habilidades consultivas e impulsionar a conversão e fidelização de clientes.

Além de capacitar para os desafios diários do atendimento B2B, o programa reforçou a importância de um atendimento mais estratégico e humanizado, permitindo que os colaboradores atuassem de forma mais consultiva e assertiva na oferta de produtos e serviços da Vivo.

Principais aprendizados e perspectivas futuras:

- A adoção de formatos inovadores, como vídeos interativos e uma plataforma inspirada em streaming, aumentou significativamente o engajamento do público, sobretudo considerando que os colaboradores são majoritariamente pertencentes à Geração Z;

Fidelizar+

- A integração de habilidades técnicas e comportamentais ao conteúdo de aprendizagem gerou um impacto positivo não apenas nos indicadores de negócio, mas também no desenvolvimento profissional dos participantes;
- Diante dos resultados sólidos alcançados, a iniciativa será incorporada à rotina de treinamentos da Formação Inicial a partir de 2025, expandindo seu alcance para novos colaboradores e garantindo a continuidade dessa estratégia de capacitação;
- Com essa evolução, a Vivo reforça seu compromisso em aprimorar continuamente a qualificação dos seus colaboradores, tornando o atendimento B2B mais eficiente, consultivo e estratégico para a conversão e fidelização de clientes.

Feedbacks dos colaboradores participantes do treinamento:

“Pela primeira vez, eu compreendi o que o produto oferecia e consegui argumentar com o cliente. Meus atendimentos são mais leves porque não tenho medo de argumentar e explicar o produto.”

“Abriu minha mente para novas argumentações, me ajudou a contornar situações que antes representavam um desafio e aprofundou meu conhecimento sobre os produtos.”

Fidelizar+

Objetivos:

- Capacitar colaboradores para atendimento consultivo no B2B;
- Ampliar o conhecimento sobre produtos e serviços Vivo;
- Fortalecer o relacionamento com pequenas e médias empresas.

Processos:

- Estrutura em três fases: fundamentos, aplicação e consolidação;
- Conteúdos em série, com vídeos semanais e storytelling;
- Eventos ao vivo e comunicação estratégica;
- Abordagem digital adaptada ao home office.

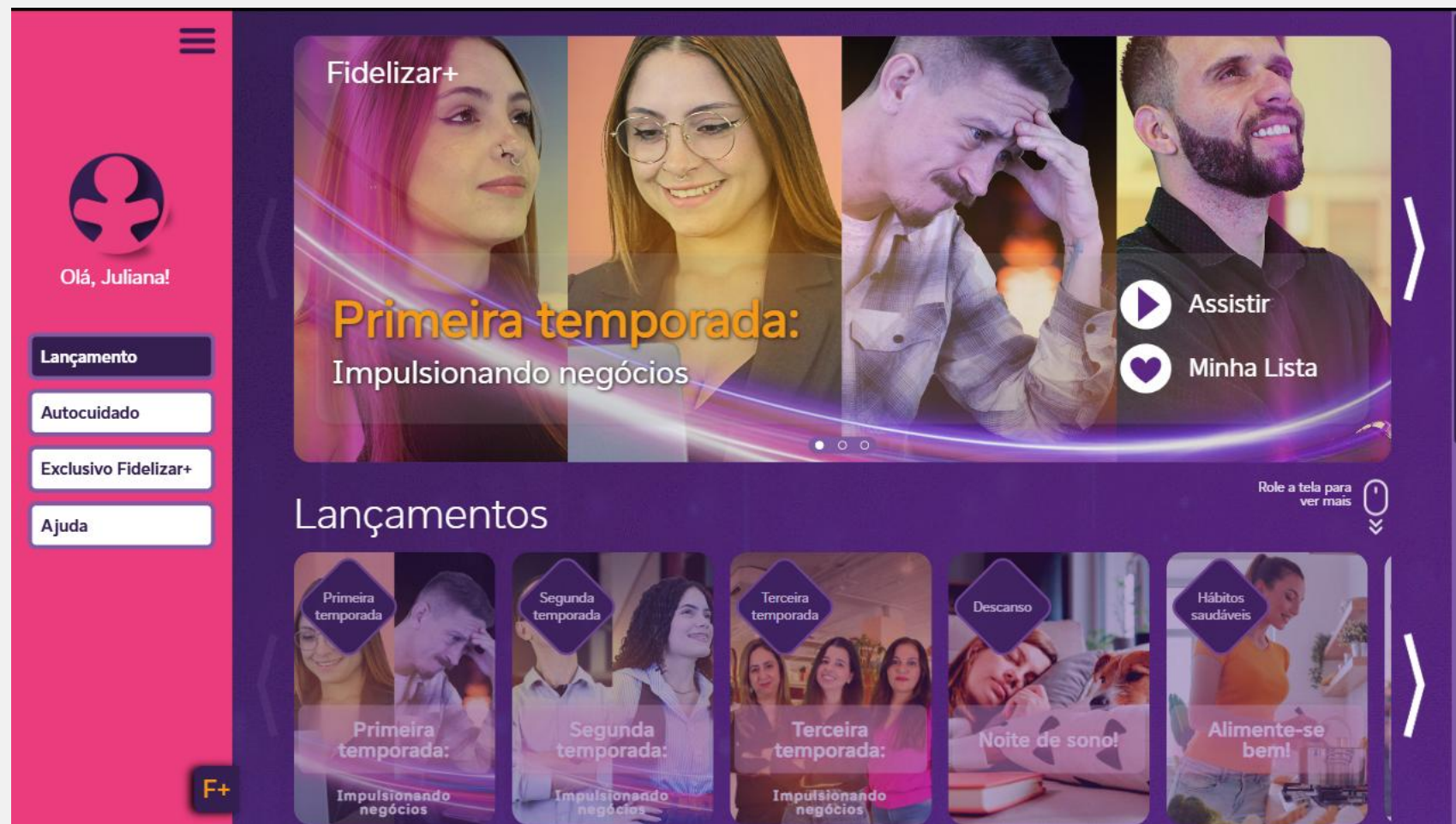
Principais resultados:

- +7 p.p. na taxa de conversão de oferta do produto foco do treinamento (FTTH);
- +2 p.p. na adequação de planos;
- - 2 p.p. na taxa de rechamada;
- + 0,6 p.p. na taxa de satisfação do cliente com o atendimento.



Fidelizar+

Plataforma Fidelizar+



Comunicação de divulgação da plataforma.

