

# Passos para onboarding interno e externo

**Objetivo:** Padronizar e otimizar os processos de onboarding interno e de cliente, garantindo uma experiência positiva e eficiente para todos.

## 1. Onboarding Interno

- **Objetivo:** Integrar os novos colaboradores à cultura da empresa, fornecer as ferramentas e conhecimentos necessários para o desempenho de suas funções e acelerar o processo de adaptação.
- **Etapas:**
  - **Pré-Admissão:**
    - Enviar e-mail de boas-vindas com informações sobre a empresa, cultura e expectativas.
    - Disponibilizar formulários e documentos para preenchimento antecipado.
    - Preparar o espaço de trabalho com materiais de boas-vindas (kit, manual, etc.).
  - **Primeiro Dia:**
    - Recepção e apresentação da equipe.
    - Entrega e explicação de documentos importantes (contrato, políticas, etc.).
    - Treinamento inicial sobre a cultura da empresa e sistemas básicos.
    - Tour pela empresa e apresentação dos diferentes setores.
  - **Primeira Semana:**
    - Treinamentos específicos sobre ferramentas de trabalho e processos do setor.
    - Almoços ou dinâmicas para facilitar a integração à equipe.
    - Reuniões de feedback para acompanhar o desenvolvimento e tirar dúvidas.
  - **Primeiro Mês:**
    - Avaliação da adaptação do novo colaborador (pesquisa de satisfação, avaliação de desempenho).
    - Definição de metas e próximos passos no desenvolvimento profissional.
    - Ações para manter o engajamento e a motivação (reconhecimento, incentivos, etc.).
- **Ferramentas e Formatos:**
  - Manual do Colaborador (PDF interativo)
  - Vídeo Institucional
  - Kit de Boas-Vindas (físico)
  - Apresentações (slides)
  - Vídeos Tutoriais
  - Dinâmicas de Grupo
  - E-mails

- Reuniões de Feedback
- Plataforma de Comunicação Interna

## 2. Onboarding de Cliente

- **Objetivo:** Garantir que os novos clientes tenham uma experiência positiva desde o início, facilitando a adoção dos produtos/serviços e aumentando a satisfação e a retenção.
- **Etapas:**
  - **Boas-Vindas:**
    - Enviar mensagem de boas-vindas personalizada (e-mail, ligação, etc.).
    - Disponibilizar materiais de boas-vindas (guia de primeiros passos, vídeo, etc.).
    - Apresentar a equipe de suporte e atendimento.
  - **Configuração Inicial:**
    - Coletar informações necessárias do cliente.
    - Auxiliar na configuração dos produtos/serviços (tutoriais, vídeos, etc.).
    - Realizar treinamentos iniciais sobre funcionalidades básicas.
  - **Treinamento:**
    - Oferecer treinamentos avançados sobre funcionalidades específicas e melhores práticas.
    - Disponibilizar treinamentos em diferentes formatos (webinars, presenciais, etc.).
    - Coletar feedback sobre os treinamentos (avaliações, etc.).
  - **Suporte e Acompanhamento:**
    - Oferecer suporte eficiente e rápido (telefone, e-mail, chat, etc.).
    - Realizar acompanhamento regular para garantir a satisfação do cliente.
    - Coletar feedback sobre o processo de onboarding (pesquisas, entrevistas, etc.).
  - **Retenção:**
    - Manter o cliente engajado com comunicação regular e conteúdo relevante.
    - Implementar ações para aumentar a fidelidade (programas de fidelidade, etc.).
    - Analisar a taxa de retenção e identificar oportunidades de melhoria.
- **Ferramentas e Formatos:**
  - Guia de Primeiros Passos (PDF)
  - Vídeo de Boas-Vindas
  - E-mail de Boas-Vindas
  - Webinars
  - Tutoriais em Vídeo
  - FAQs
  - E-mails de Acompanhamento
  - Ligações
  - Chat
  - Pesquisas de Satisfação
  - Formulários Online
  - Entrevistas