

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