

# Checklist de **qualificação**



## 1. Dica para agências que querem começar o processo de qualificação da equipe

- No final do mês, se reúna com a equipe e faça a seguinte pergunta: **o que nós aprendemos neste mês?** O que deu certo e onde podemos melhorar? Dessa forma, cada um pode contar sua própria experiência e a partir dessa conversa é

possível criar ações simples que podem ser colocadas rapidamente em prática.

## 2. Como realizar feedback dos treinamentos

- **Feedback através de relatório:** perguntas sobre o que os funcionários pensam da capacitação, o que pode ser melhorado e suas sugestões.
- **Feedback com bate papo individual:** conversar de forma descontraída sobre como o processo de capacitação pode melhorar, sugestões e dúvidas de cada um. É legal que seja individual para que eles se sintam mais à vontade.

## 3. Tipos de treinamento

- Contratar uma pessoa para treinar a equipe (**tem um custo para a agência**).
- Incentivar que os próprios funcionários falem de viagens que fizeram. Falar rapidamente sobre os passeios, o hotel, os pontos turísticos do local, etc. (**não tem custo para a agência**).
- Usar os promotores da agência. Marcar um pequeno bate papo para que eles passem informações à equipe (**não tem custo para a agência**).
- O proprietário também pode passar treinamento. Basta identificar pontos que podem ser melhorados e reunir a equipe para capacitação. (**não tem custo para a agência**).

#### 4. Como medir os resultados do treinamento

- **Satisfação da equipe:** fácil de perceber. É um assunto que pode ser debatido no dia do feedback ou no relatório que citei anteriormente. Você pode acrescentar uma questão para que a pessoa diga como se sente trabalhando na agência.
- **Diminuição da rotatividade:** quando sua equipe está motivada e bem treinada, raramente alguém pedirá demissão ou precisará ser mandado embora.
- **Diminuição de erros em processos:** identifique os erros e treine sua equipe para que eles não ocorram mais.
- **Aumento na satisfação dos clientes:** quanto mais qualificado for o seu funcionário, melhor será o atendimento dele. E isso reflete na satisfação dos clientes, além de indicações positivas e fidelização.

#### 5- Treinamento de novos funcionários (área de vendas)

- A primeira dica é **contratar uma pessoa que já tenha experiência em vendas** e que tenha um perfil comercial. Isso porque, no início do treinamento, são muitas informações que precisam ser passadas e você deve se focar em treinar o novo contratado em conteúdos do turismo (siglas, destinos, hotéis, os sistemas que serão utilizados - de gestão, emissão de passagens, nota fiscal, etc.

- Começar o treinamento pelos **conteúdos mais básicos**.
- Nunca passar um segundo conteúdo sem antes **ter certeza** que o novo funcionário aprendeu o primeiro.
- Coloque o novo vendedor para acompanhar o atendimento de um mais antigo e experiente, para que ele veja como é uma **situação real de contato com o cliente**.
- Nos primeiros atendimentos, coloque **um vendedor experiente para acompanhar o novo**, pois se ele precisar tirar alguma dúvida, terá uma pessoa por perto para ajudar.

