

ANEXO VII CAPACITAÇÃO DA FORÇA DE VENDAS E ATENDIMENTO

1. OBJETIVO

1.1. O presente Anexo tem por objetivo estabelecer as condições referentes à Capacitação da Força de Vendas e Atendimento pela CREDENCIADA aos Usuários da Operação MVNO.

2. CAPACITAÇÃO

2.1. A TBRASIL proverá o material didático dos Produtos e Serviços previstos no Contrato para o Lançamento Comercial da Operação MVNO, por intermédio de meio eletrônico (apresentações, apostila e curso online), além de disponibilizar instrutores em quantidade a ser definida entre as Partes, para capacitação dos multiplicadores/instrutores designados pela CREDENCIADA, em periodicidade a ser definida pelas Partes, de acordo com a Proposta de Valor apresentada pela CREDENCIADA.

2.1.1. Entende-se por capacitação todo o processo de treinamento inicial, desenvolvimento de conhecimentos e habilidades, reciclagem de conteúdos e treinamentos pontuais de Produtos e Serviços da Operação MVNO para os multiplicadores e/ou instrutores selecionados e indicados pela CREDENCIADA.

2.1.2. Qualquer alteração nas regras, planos, produtos ou serviços objeto da Operação MVNO implicará na atualização dos materiais informativos e/ou a viabilidade de novos treinamentos por parte da TBRASIL.

2.2. A CREDENCIADA será responsável pela capacitação da sua força de vendas e atendimento presencial aos Usuários da Operação MVNO, com a organização das turmas para treinamento, aplicação dos conteúdos, reciclagem e controle da presença dos participantes.

2.3. A CREDENCIADA deverá garantir que todos os seus profissionais da força de vendas e atendimento, nos seus respectivos pontos de venda ou de parceiros, passem por todas as etapas de treinamento a serem indicadas em tempo de projeto pela TBRASIL, antes do início das atividades no ponto de venda e/ou relacionamento.

2.4. A CREDENCIADA deverá oferecer toda a infraestrutura necessária para a realização dos treinamentos dos multiplicadores e/ou instrutores.

2.4.1. Fica estabelecida que a infraestrutura é composta por: materiais impressos e visuais, sala de treinamento, deslocamento, hospedagem e alimentação, recursos de áudio e vídeo, acesso à internet e demais custos fixos ou variáveis decorrentes do treinamento.

2.5. Os multiplicadores e/ou instrutores da CREDENCIADA deverão ministrar os treinamentos à força de vendas e atendimento na área de atuação da CREDENCIADA.

2.5.1. A TBRASIL realizará 01 (um) treinamento de formação inicial ao ano com os multiplicadores e/ou instrutores da CREDENCIADA, a fim de preparar e repassar exatamente o conhecimento e metodologias necessárias. Para este treinamento, os

custos de deslocamento, hospedagem e alimentação dos treinandos serão de responsabilidade da CREDENCIADA. Demais custos (sala, infraestrutura, materiais de apoio e instrutor) serão de responsabilidade da TBRASIL.

2.5.2. Caso haja novos multiplicadores no quadro da CREDENCIADA, esta será responsável pela formação básica e inicial, anteriormente passada pela TBRASIL.

2.6. A CREDENCIADA deverá manter controle e gestão sobre os treinamentos à sua força de vendas e atendimento, disponibilizando, por meio de relatórios mensais de acompanhamento, as seguintes informações:

i) Cronograma mensal de treinamentos, controle de convocados x efetivamente treinados, compilação das avaliações de reação, compilação dos resultados de provas, mantendo controles físicos ou eletrônicos para possíveis evidências objetivas sobre os treinamentos aplicados. A TBRASIL poderá alterar a periodicidade da entrega dos relatórios sempre que julgar necessário.

2.7. Para quaisquer treinamentos, ministrados pela CREDENCIADA, que tenham avaliação insatisfatória, conforme critérios definidos pela TBRASIL, serão requeridos planos de ação para correção e complemento do aprendizado e/ou aplicabilidade.

2.8. A CREDENCIADA deverá ainda manter por 01 (um) ano controles físicos ou eletrônicos dos treinamentos, para possíveis evidências objetivas do sistema de qualidade, os seguintes relatórios individuais e de cada turma:

- i) Lista de Presença dos Participantes de cada turma;
- ii) Avaliação de Reação; e
- iii) Provas.

2.9. Eventuais demandas de treinamentos específicos feitas pela CREDENCIADA deverão ser definidas pelas Partes, mediante proposta técnica-comercial a ser apresentada pela TBRASIL.