



SCHOOL ENROLMENT PROCESS

Fluxo interno, responsabilidades e boas práticas



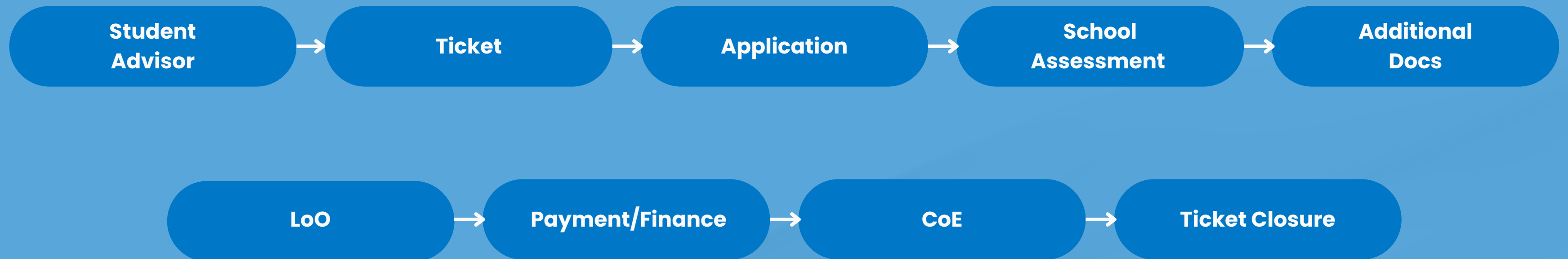
Customer Success

Objetivo do treinamento

- Padronizar o fluxo de enrolment
- Reduzir retrabalho
- Evitar delays com escolas
- Garantir organização da documentação
- Definir responsabilidades de cada área



Visão **macro** do processo



Responsabilidade do Student Advisor

Antes de abrir o ticket o Advisor deve:

- Negociar condições com o estudante
- Definir curso/escola/intake
- Confirmar payment conditions
- Verificar perfil do estudante
- Organizar student folder
- Garantir que documentos mínimos estejam disponíveis

Informações obrigatórias no perfil

Informações obrigatórias:

- Full name
- Onshore address
- Offshore address
- Phone number
- Emergency contact details
- Outras infos relevantes

Informações obrigatórias no perfil

Informações obrigatórias:

- Full name
- Onshore address
- Offshore address
- Phone number
- Emergency contact details
- Outras infos relevantes

Documentos mínimos obrigatórios:

- Passport
- Signed company contract

Playbook e abertura do ticket

O playbook deve conter:

- Escola
- Curso
- Intake
- Condições de pagamento
- Informações relevantes do estudante
- Confirmação de que perfil e pasta foram revisados

Playbook e abertura do ticket

O playbook deve conter:

- Escola
- Curso
- Intake
- Condições de pagamento
- Informações relevantes do estudante
- Confirmação de que perfil e pasta foram revisados

👉 **Ticket aberto sem informações completas gera atraso no processo.**

Application process

Após abertura do ticket:

- A aplicação será feita
- Os documentos disponíveis serão enviados para a escola
- A escola irá avaliar o perfil

Solicitação de documentos **adicionais**

Se o documento já estiver na pasta:

-  Será enviado diretamente

Se não estiver:

- ! **O Student Advisor deve:**
 - contactar o estudante;
 - organizar o recebimento;
 - enviar os documentos com urgência.

Erro mais comum do fluxo

Cenário comum:

A escola envia:

- LoO
- solicitação de documentos adicionais

O erro:

- Advisor envia LoO assinada e já pede CoE sem enviar os documentos pendentes.

Erro mais comum do f

Fluxo correto:

- ✓ *TODOS os documentos + LoO assinada devem ser enviados antes da solicitação do CoE.*

Conferência da LoO

Quando a LoO é emitida:

O Advisor deve:

- Conferir todas as informações
- Validar valores/datas/intake
- Solicitar assinatura do estudante

Se houver erro:

Alinhar ajustes internamente;

OU

solicitar ajuste diretamente para a escola com alinhamento prévio.

Emissão do CoE

Após:

-  envio de todos os documentos
-  LoO assinada

O Financeiro (Lari):

- envia o necessário para emissão;
- acompanha retorno da escola.

Emissão do CoE

Após:

-  envio de todos os documentos
-  LoO assinada

O Financeiro (Lari):

- envia o necessário para emissão;
- acompanha retorno da escola.

⚠ Qualquer solicitação adicional da escola deve ser tratada pelo Advisor com urgência.
A Lari não é responsável pela coleta de documentos.

Organização da student folder

Antes de fechar o ticket a pasta deve conter:

- CoE
- LoO assinada
- Todos os documentos enviados
- Histórico organizado

Normalmente isso será conferido antes do fechamento do ticket, mas o Advisor também pode revisar.

Best **practices**

- Double check antes de abrir ticket
- Manter student folder organizada
- Responder solicitações rapidamente
- Evitar pedir CoE fora do fluxo
- Centralizar informações corretamente



Por que o fluxo importa?

Quando o fluxo não é seguido:

- delays;
- retrabalho;
- risco de informações incorretas;
- perda de credibilidade com escolas;
- impacto na experiência do estudante.

Quando o fluxo funciona:

- ✓ processo mais rápido
- ✓ menos stress operacional
- ✓ melhor comunicação
- ✓ melhor experiência para o estudante

Questions & **Alignment**



Thank you and **count on the
Customer Success Team.**

Let's make it happen!