

Desenvolvimento e Capacitação



Desenvolvimento e Capacitação

A qualificação de nosso time é um elemento relevante em nossa estratégia. Investimos constantemente em seu desenvolvimento e capacitação, porque acreditamos que são essenciais para o sucesso do nosso negócio e para maior satisfação dos nossos clientes. Focamos na promoção de experiências enriquecedoras e inovadoras no desenvolvimento de habilidades e comportamentais.

Em 2022:

- Mais de 2,4 milhões de participações em treinamentos, com média de 58 conteúdos consumidos por usuário.
- Mais de R\$ 115 milhões investidos em desenvolvimento e capacitação, 25,7% a mais que em 2021, com valor médio de investimento por funcionário correspondente a R\$ 1.227,64.
- Acompanhamos algumas soluções de treinamento para avaliar os efeitos positivos financeiros e para os negócios em relação aos investimentos realizados no desenvolvimento do capital humano. Seguem abaixo Cases sobre Programas de Treinamento:

- **CPA-20 EAD:**

Este curso tem como objetivo capacitar os Gerentes de Posto de Atendimento a obter a certificação em produtos de investimento ANBIMA (associação oficial que certifica profissionais do mercado financeiro) na série 20, a fim de fidelizar e superar expectativas dos clientes, comercializando produtos e serviços de investimentos, com maior qualidade, para um crescimento e resultados de forma sustentável das carteiras.

O curso contabilizou 32.026 participações, distribuídas em 13 turmas e um percentual de FTE de 56,45%.

Programa com 54h de carga horária.

Os seguintes benefícios foram identificados:

- Desenvolvimento de competências, aquisição de novos conhecimentos, melhorias significativas no desempenho das rotinas de trabalho.

Em relação aos benefícios para os Negócios, destacamos:

- Aumento de **5%** de Receita das operações
- Retorno sobre o Investimento (ROI) de **16%**.

- **InvestFlix Especialista PA:**

Destinado aos Gerentes de Posto de atendimento, com o objetivo de aprimorar e aprofundar conhecimentos técnicos e estratégicos sobre Investimentos e mercado financeiro, seus instrumentos e indicadores, visando a compreensão e interpretação para prestar um atendimento consultivo em produtos de investimentos, baseado no perfil do investidor, visando o aumento no volume de negócios.

O curso InvestFlix Especialista PA contabilizou 1.081 participações., dispostas em 23 turmas e um percentual de FTE de 21%.

Programa, com 10h de carga horária.

De acordo com a avaliação a solução de treinamento trouxe como benefícios a aplicação do conteúdo no dia a dia, didática e carga de conhecimento transmitida de fundamental importância para a atuação na linha de frente.

Resultado para o Negócio:

- Aumento de 13,19% de Receita das operações
- Retorno sobre o Investimento (ROI) de 273%.

○ **Venda Consultiva Com Foco Do Cliente:**

Destinado aos Gerentes de Posto de atendimento, com o objetivo de fidelizar e superar expectativas dos clientes, comercializando produtos e serviços, concedendo crédito com maior qualidade, visando o crescimento e resultados de forma sustentável das carteiras, apoiando o desenvolvimento da habilidade de negociação e relacionamento, por meio de explanação dialogada, role plays, trechos de vídeos e discussões em grupo, apresenta técnicas e ferramentas para a realização de vendas consultivas.

O curso contabilizou 2.521 participações, distribuídas em 96 turmas e em percentual de participação de FTE de 12%.

Programa com 16h de carga horária.

De acordo com a avaliação a solução de treinamento trouxe como benefícios: "o fortalecimento de princípios e direcionamento para a abordagem com os clientes, através das interações e com grandes técnicas em vendas para nos auxiliar no dia a dia, mantendo o cliente no centro do foco.

Resultado para o Negócio:

- Aumento de 15,20% de Receita das operações
- Retorno sobre o Investimento (ROI) de 48%.