

# Grade de Conteúdos

O Conteúdo abaixo é uma prévia e pode sofrer alterações no decorrer do Programa.

## Área de Vendas

### Comercial

#### Módulo 1: Modelos Comerciais

- Os principais modelos Comerciais
- Freemium
- Inside Sales
- Field Sales
- Maturidade comercial e previsibilidade
- Conceitos Fundamentais

#### Módulo 2: Processo Comercial de Inside Sales

- O Funil de Vendas
- O Processo Comercial
- Conquistar e Qualificar Leads
- O Marketing e o Processo Comercial
- Como conseguir novos contatos para o comercial
- Qualificação de Leads
- SDR e abordagem Proativa
- Trials
- Despertar o interesse e mostrar carência
- Identificar a necessidade e acordar oferta
- Apresentações comerciais
- Negociar e fechar
- Objetivos de Vendas e Forecast

#### Módulo 3: Gestão do time de Vendas

- Formando um time consultivo
- Comissão de Vendedores
- Evitando Cancelamento e Churn

#### Módulo 4: CRM

- Por que usar CRM?
- Características de um CRM ideal
- Principais Métricas Comerciais
- Pipedrive
- Configurar um Pipedrive para o processo comercial

# Grade de Conteúdos

O Conteúdo abaixo é uma prévia e pode sofrer alterações no decorrer do Programa.

## Área de Vendas

### Marketing Digital

#### Módulo 1: Presença Digital

- História da Tecnospeed: Estratégias e objetivos para evolução do Marketing Digital
- Por que investir em Marketing Digital?
- Quando começar a investir em Marketing Digital?
- Como investir em Marketing Digital?
- Construção de Autoridade e Presença Digital
- Check list Básico de Presença na Internet para uma Software House
- Estratégias para uma boa gestão de Marketing Digital

#### Módulo 2: Marketing de Conteúdo

- Cultura de Produção de Conteúdo
- Encontre seu nicho
- SEO: Search Engine Optimization
- Criei um blog e não deu resultado! E agora?

- Funil de Marketing: Passo-a-passo
  - Passo 1: Análise e Planejamento
  - Passo 2: Atrair com Tráfego Pago
  - Passo 3: Redução do CAC
  - Passo 4: Listas e geração de leads
  - Passo 5: Relacionamento com as listas
  - Passo 6: Identificação de objeções
- Eventos corporativos

#### Módulo 3: Planejamento Integrado de Marketing e Vendas

- Como fazer o planejamento de Marketing?
- Campanhas de Marketing
- Métricas de Marketing
- Acompanhamento e Análise de Métricas
  - Como tirar insights das métricas?

# Grade de Conteúdos

O Conteúdo abaixo é uma prévia e pode sofrer alterações no decorrer do Programa.

## Área de Gestão

### Atendimento e Suporte

- **Introdução: Resumo introdutório**
  - Evolução do atendimento e suporte na Tecnospeed
  - Organização da Software House para o crescimento
  - Estruturação de equipes no atendimento e suporte
  - Complexidade do produto e relação com o suporte

#### Módulo 1: Cultura orientada ao cliente

- Squads no suporte: Quando repensar a estrutura do time?
- O que são Squads?
- Spotify Squad Framework
- Cultura de Inovação
- Os Squads funcionam na minha empresa?
- Flexibilidade de modelos e tipos de Squads
- Squads no suporte: Resultados e Benefícios
- Valorização do Suporte
- Relacionamento 1-1's
- (Extra) Colaboradores TecnoSpeed: O que mudou com os Squads?

#### Módulo 2: Operações de atendimento e suporte

- Características de um atendimento de excelência
- Canais de atendimento: Pensando em atendimento escalável
- (Extra) Canais de atendimento: Uma análise de duas operações
- CSAT e NPS - Qual e como utilizar?
- SLA de Suporte - Por que criar e acompanhar?
- Quando colocar um gestor no suporte?
- Documentação de Suporte: Reduza a demanda de suporte e tempo ocioso de equipe
- (Extra) Caso PlugMobile: Como reduzimos 40% da demanda de suporte
- (Extra) Chatbots

# Grade de Conteúdos

O Conteúdo abaixo é uma prévia e pode sofrer alterações no decorrer do Programa.

## Área de Gestão

### Customer Success

#### Módulo 1: Orientação ao Sucesso do cliente

- Satisfação vs. Sucesso
- Por que Customer Success?
- ROI do Customer Success
- Gerenciar o Churn
- CS, Marketing e Vendas
- O que não é CS
- Quem é o CSM

#### Módulo 2: Onboarding

- Primeiro valor e Primeiro Sucesso do cliente
- O que é e qual o objetivo do Onboarding
- Como é um bom onboarding

#### Módulo 3: 10 leis do Customer Success

- Customer Success deve ser Top-Down
- Venda certo
- Existe uma tendência natural das pessoas se afastarem
- A expectativa inicial dos clientes é serem muito bem sucedidos por conta do seu produto
- Você deve medir e gerenciar seus clientes de maneira implacável
- Você não deve mais construir lealdade por amizade
- O produto deve ser a prioridade 1
- Melhore o time-to-value sempre
- Entenda profundamente o motivo dos cancelamentos e retenção
- Times de CS devem obrigatoriamente serem orientados por dados

# Grade de Conteúdos

O Conteúdo abaixo é uma prévia e pode sofrer alterações no decorrer do Programa.

## Área de Gestão

### Finanças

#### Módulo 1: Introdução

- Receita recorrente e não recorrente
- Por que separar em pequenos negócios? (sensação de startup, agilidade, quanto menor o controle, mais chance de achar desvios)
- Plano de Contas Gerencial: Simplificar para passar aos gestores dentro da empresa
- Rateios e Centros de Custo, Unidade de Negócio e Sub centros de custo
- Despesas com Pessoal

#### Módulo 2: Investimentos

- Investimento e Custeio da Operação (exemplo: Novo Software)
- Depreciação, Imobilizados e Intangíveis
- Inovações (Ativo Intangível)
- Implicações no gerencial e fiscal (amortizações)

#### Módulo 3: Relatórios Gerenciais - Como a TecnoSpeed faz a gestão?

- DRE
- 8 Caixas

#### Módulo 4: Planejamento Orçamentário

- Planejamento Orçamentário na TecnoSpeed
  -

### Contabilidade e Jurídico

#### Módulo 1: Enquadramento fiscal

- Atividade Econômica
- Incentivos Fiscais

#### Módulo 2: Planejamento Tributário

- Simulação de cenários
- Classificação de serviços

#### Módulo 3: Contratos

- Contrato Social
  - Acordo entre sócios
- Contratos de Software
  - Modelo de Licenciamento
  - Modelo de Desenvolvimento
  - Modelo de Suporte técnico
  - Termos de uso e Privacidade

#### Novo Software

# Grade de Conteúdos

O Conteúdo abaixo é uma prévia e pode sofrer alterações no decorrer do Programa.

## Área de Gestão

### Gestão da Inovação

#### Módulo 1: Captação de Recursos para inovação:

##### Editais de fomento

- Editais do Sistema S
- Por que usar editais de fomento?
- Como elaborar um projeto de inovação
- Diferenças entre editais
- Onde encontrar editais?
- Grandes editais (FINEP, BNDES, Sebrae, CNPQ, Fundação Araucária, Embrapi)
- Fontes de Financiamento subsidiado (Fomento Paraná, BRDE)
- Incentivos fiscais (Ex. ISS Tecnológico, Lei do Bem, Lei da Inovação, Lei Rouanet)
- Programas de incentivos para startups: Inovativa, Startup On, Endeavor,
- Programas de incentivos corporativos: Coca Cola, IBM, Microsoft, iTec.
- Acompanhamento, execução e prestação de contas
- Incubadoras e Aceleradoras

#### Módulo 2: Criação de um ambiente de inovação

- Liderança e Inovação
- Bússola de Inovação e requisitos para fazer inovação (produto legado, melhorar gestão da empresa, problemas de qualidade, ajustes)
- Inovação Colaborativa e banco de ideias
- Eventos internos, Workshops, Ideations, Design Thinking
- Canvas

#### Módulo 3: Execução de Projetos de Inovação

- Lançamento Waterfall
- Lançamento Lean
- Por que validar primeiro?
- O processo de validação de Steve Blank
- Como começar rápido, errar rápido e gastar pouco

# Grade de Conteúdos

O Conteúdo abaixo é uma prévia e pode sofrer alterações no decorrer do Programa.

## Área de Liderança

### Gestão de Pessoas

#### Módulo 1: Cultura Organizacional e Valores

- Importância e conceitos
- Como promover os valores da empresa
- Como fortalecer a cultura organizacional

#### Módulo 2: Recrutamento e seleção

- Recrutamento e seleção baseado em cultura e valores
- Ferramentas não psicológicas para reconhecimento de perfil
- Como fazer e extrair informações de entrevistas
- Aspectos legais da divulgação de vagas

#### Módulo 3: Clima Organizacional

- O que é Clima e qual a importância?
- Valorização dos colaboradores
- Como medir o Clima Organizacional
- Cuidados com pesquisas e clima

#### Módulo 4: Aspectos legais dos Recursos Humanos

- Medicina e Segurança do trabalho
- Leis trabalhistas
- E-social
- Benefícios
- Lei do Estágio

# Grade de Conteúdos

O Conteúdo abaixo é uma prévia e pode sofrer alterações no decorrer do Programa.

## Área de Liderança

### Estratégia

#### Introdução

- Para que serve um Planejamento Estratégico
- Ferramentas disponíveis
- Por que OKR?
- Cultura Organizacional e alinhamento
- Gestão à vista

#### Módulo 1: OKR e Estratégia

- Análise de Ambiente
- Objetivos
- Key Results
- Key Actions
- Métricas Perversas e seleção de indicadores
- Cadência de acompanhamento e definição
- OKR Master
- Planos de ação

#### Módulo 2: Métricas de SaaS/Software

- Churn Rate & Revenue Churn
- Faturamento
- MRR e ARR
- Receita Recorrente e Variável
- NPS
- Número de clientes em carteira
- Taxa de crescimento de receita orgânica
- Inadimplência
- LTV
- Custo Médio Operacional por Cliente CMOOC
- Ticket Médio
- CAC
- Faturamento por colaborador



# Grade de Conteúdos

O Conteúdo abaixo é uma prévia e pode sofrer alterações no decorrer do Programa.

## Área de Gestão

### Gestão de Processos

#### Introdução: A Gestão de Processos

- Os mitos de Gestão de Processos na Software House
- Qual o foco de uma área de processos na Software House
- O que é um processo
- Que tipo de informação um processo tem que ter
- Como definir processos
- Foco em pessoas nos processos (quem executa sempre sabe como fazer da melhor forma)
- Mais processos, menos dependência de pessoas
- Quem é o profissional que trabalha com processos?
- Auditorias

#### Módulo 1: Trabalhando as Interfaces com o cliente

- Levantamento
- Análise
- Como ele deveria ser feito
- Ajustes e melhorias

#### Módulo 2: Trabalhando processos e resultados

- Alinhamento de Processos com Estratégias
- Processos Críticos e políticas da empresa
- Processos de Projetos
- Gerenciamento de métricas e informações

#### Módulo 3: Métricas

- Índice de conformidade ou não conformidade
- Ganho de eficiência
- Redução de custos
- Métricas estratégicas - fazer a estratégia funcionar

# Grade de Conteúdos

O Conteúdo abaixo é uma prévia e pode sofrer alterações no decorrer do Programa.

## Área Técnica

### Desenvolvimento

#### Módulo 1: Gestão

- Equipes orientadas a resultados (SQUADS)
- Gerenciamento Ágil de Projetos
- Capacitação de Equipe e disseminação de conhecimento

Como fazer mais em menos tempo - SCRUM - Jeff Sutherland

#### Módulo 2: Inovação

- Mobile
- Linguagens emergentes (Node e Go)
- Frameworks Web

#### Módulo 3: Qualidade de Software

- Testes de Software
- Gestão da Qualidade
- Pipeline de integração e entrega contínua

#### Módulo 4: Métricas

- Produtividade de desenvolvimento
- Retrabalho e produtividade
- Telemetria

### Arquitetura e Infraestrutura

#### Arquitetura de Software

- Boas práticas na criação de novos produtos
- Como elaborar arquitetura para suportar milhões de requisições
- Arquitetura de microsserviços

#### Computação na Nuvem

- Transição de Software legado para nuvem
- Devops
- Escalabilidade (containers e demais tecnologias)

#### Gestão de Infraestrutura

- Redes
- OS
- Active Directory
- Virtualização

Mandic - Amazon - DevParaná - Robson Ferezin