

Campanha "Acelera CT 2025"

1 - Período:

A Campanha "Acelera CT 2025" acontecerá com base nos campos de pesquisa do CEM de 01 de janeiro de 2025 até 30 de junho de 2025, ou seja, passagens realizadas **entre 01/11/2024 e 30/07/2025**.

Serão elegíveis todos os Consultores Técnicos cadastrados na Academia VW. Consultores Técnicos terceirizados não poderão participar da campanha.

2 - Critérios de elegibilidade:

- Exercer a função de Consultor Técnico e estar **cadastrado na Academia VW** nessa mesma função durante o período da campanha.
- Ao final de cada campo da pesquisa, antes da confirmação da classificação, o time de campo do Regional poderá auditar no DMS da concessionária para confirmar os consultores técnicos que foram apontados na pesquisa, caso seja identificado qualquer inconsistência o concessionário e seus consultores cadastrados serão desclassificados da campanha.
- O ponto focal do concessionário que classificará no site do CEM os consultores técnicos apontados na Pesquisa CEM **terá um prazo de 7 dias corridos**, a partir do fechamento da campanha, para informar em todas as pesquisas seus respectivos consultores. Todas as pesquisas deverão obrigatoriamente ter a indicação de consultor ou membro da equipe, em casos quando não houve atendimento do consultor. Caso haja pesquisas elegíveis sem indicação, incidirá a pena de desclassificação geral do DN e de todos os seus consultores na campanha.
- Se, ao término da campanha, nenhum consultor técnico atender aos critérios de premiação, os prêmios serão destinados a uma nova campanha com novas regras e critérios a serem definidos posteriormente.

3 - Critérios de avaliação:

- Os Consultores serão pontuados de acordo com as pesquisas realizadas mensalmente, tomando como base a avaliação do CEM individual por Consultor Técnico, ou seja, a pontuação será baseada na nota **Questão 6 (Q6) - Satisfação Geral de 1 a 10** do questionário, respondida pelo cliente quanto à satisfação geral com o serviço prestado.
- Para efeitos de ranking será considerada a média simples da performance acumulada ao longo dos meses da campanha, ou seja, a somatória dos clientes pesquisados por Consultor Técnico na Pesquisa CEM e dividido pelo seu total. Lembrando que a pesquisa CEM é baseada nos dados enviados pela concessionária.

- O Consultor deverá ter no mínimo **10 pesquisas válidas realizadas durante o período da Campanha** para estar elegível a premiação. Todas as entrevistas apuradas serão consideradas como válidas, independentemente da nota dada pelo cliente.

4 - Fatores de eliminação:

- Falta de identificação do consultor técnico em pesquisas elegíveis no prazo de até 7 dias corridos a partir do fechamento da campanha. Os dados enviados após este prazo não serão considerados. Caso o DN não identifique alguma entrevista válida, todas as entrevistas daquele DN serão desconsideradas, e o DN desclassificado como um todo.
- Consultor Técnico não cadastrado no sistema da Academia VW até a data de encerramento da campanha.
- A VWB poderá auditar todos os registros da concessionária vs. consultor técnico vs. Autoservice e, em caso de irregularidades haverá a desclassificação do consultor.

A Volkswagen se reserva ao direito de desclassificar da campanha, a qualquer momento, consultores/concessionários que venham a adotar procedimentos incompatíveis com os padrões de conduta, ainda que tais procedimentos não estejam previstos de forma explícita no presente regulamento.

5 - Critérios para pontuação adicional:

Os consultores terão pontos acrescidos à nota de satisfação geral (Q6) conforme critérios descritos a seguir:

1º - Qualidade do Reparo (Q.3):

Para cada mês que o DN atingir **4,780** ou mais na pergunta de Qualidade do Reparo (Q3), o consultor técnico receberá ponto adicional de **0,100**.

Exemplo:

Q3 – Qualidade (Nota mínima DN)	Exemplos Realizados DN	Pontuação adicional para todos os Consultores do DN
4,780	4,783	+0,100
4,780	4,775	Não recebem pontuação adicional
4,780	4,779	Não recebem pontuação adicional

2º - Tratamento ao Cliente (Q.1):

Para cada mês que o DN atingir **4,860** ou mais na pergunta de Tratamento ao Cliente (Q1), o consultor técnico receberá ponto adicional de **0,100**.

Exemplo:

Q1 – Tratamento ao Cliente (Nota mínima DN)	Exemplos Realizados DN	Pontuação adicional para todos os Consultores do DN
4,860	4,862	+0,100
4,860	4,859	Não recebem pontuação adicional
4,860	4,847	Não recebem pontuação adicional

3º - Certificação dos Consultores

Ao final da campanha, será adicionada a pontuação final **+0,800** para os consultores que estejam cadastrados no Portal da Academia Volkswagen, com 100% dos treinamentos da trilha realizados e a CERTIFICAÇÃO DE CONSULTOR TÉCNICO CONCLUÍDA.

Exemplo - Cálculo da pontuação Geral:

Consultor	A. SILVA			
CPF	123.456.789-10			
Entrevistas				
Notas	JAN	FEV	MAR	Total Pontos
10	10	12	9	310
9	8	10	8	234
8	4	3	1	64
7		2		14
6	3		2	30
5		2		10
4	2	1	2	20
3	2	1	1	12
2			1	2
1	1	2		3
Total Pontos				699
QT Entrevistas	30	33	24	87
Nota Média geral do período do CT				8,034
Critérios pontos Adicionais:				
1º - Qualidade do Reparo (Q.3) DN				
Q3 DN mês	4,781	4,779	4,785	
Pontos >= 4,780	0,100	0,000	0,100	0,200
2º - Tratamento ao Cliente (Q.1) DN				
Q1 DN mês	4,860	4,869	4,870	

Pontos >= 4,860	0,100	0,100	0,100	0,300
-----------------	-------	-------	-------	-------

3º - Certificação dos Consultores:		
Consultor certificado	SIM	0,800

Nota Acelera CT - Pontuação final	9,334
------------------------------------------	--------------

*Lembrando que: caso o cliente não se identifique na pesquisa, os resultados desta pesquisa não serão considerados para pontuação, pois não é possível a associação/indicação ao consultor técnico.

6 - Critérios de desempate:

1º - Caso haja empate entre os consultores, a nota do DN na Pesquisa CSI para o **Atributo Custo-Benefício** será utilizada como critério de desempate.

2º - Se após aplicado o primeiro critério ainda persistir o empate, será considerado vencedor o consultor técnico que tiver o maior número de clientes 5 estrelas na Q3-Qualidade do Reparo do DN, computado na Pesquisa CEM durante o período da campanha.

Serão consideradas 03 casas decimais para efeito de cálculo e arredondamento conforme regras matemáticas.

7 - Vencedores:

Os vencedores serão aqueles que tiverem o maior número de pontos considerando a somatória da média simples do período, mais os pontos adicionais descritos nos critérios para pontuação adicional.

A apuração final dos resultados da Campanha Acelera CT 2025 ocorrerá em Setembro/25. Ao final do período da campanha serão premiados os Consultores Técnicos conforme classificação, seguindo as regras descritas neste documento.

8 - Premiação:

Ao final do período da campanha, o melhor consultor de cada satélite será premiado. O prêmio será um cartão-presente no valor de R\$ 4.000,00. Vale destacar que a premiação pertence ao consultor técnico vencedor, não ao DN.

Adicionalmente, será realizado o sorteio de um veículo Polo entre os três melhores consultores de cada satélite.

9 - Concessionárias:

Devido aos procedimentos internos da Volkswagen do Brasil, os consultores regionais/funcionários da VW farão a auditoria a qualquer momento para verificar se a concessionária está

procedendo com as entrevistas classificadas como válidas para a campanha e indicando corretamente o consultor que atendeu o cliente na ordem de serviço. Caso será identificada qualquer irregularidade, os consultores técnicos associados serão desclassificados da campanha.

Caso tenham alguma dúvida, favor entrar em contato com cem@volkswagen.com.br