

CRI™ · VOLUME VI · CENTRAL DE RELACIONAMENTO E INTELIGÊNCIA

CRI™

Academia CRI™

A trilha de formação do Bronze ao Consultor, o Passaporte CRI™ e o percurso de capacitação.

GESTÃO · LIDERANÇA · PROSPERIDADE

Documento oficial do método CRI™

Edição Executiva · GLP 360°

CRI

Academia CRI™

A trilha de formação do Bronze ao Consultor, o Passaporte CRI™ e o percurso de capacitação. Este volume possui 9 seções.

SEÇÃO 01

Apresentação

SOBRE ESTE VOLUME A Academia CRI™ existe para que o sistema não dependa de ninguém estar presente. Ela transfo...

SEÇÃO 02

A Trilha de Formação — Do Bronze ao Consultor

6 módulos sequenciais. 6 títulos que geram identidade. Cada módulo é pré-requisito do próximo....

SEÇÃO 03

Passaporte CRI™ — O Progresso Que Gera Pertencimento

O Passaporte CRI™ é o documento pessoal de formação de cada membro da equipe. Não é apenas um registro. É uma ...

SEÇÃO 04

Os 6 Módulos — Conteúdo e Certificação

Q1. Qual é o maior ativo de uma revenda de gás segundo a filosofia CRI™? A) O estoque de botijões B) Os caminh...

SEÇÃO 05

LABORATÓRIOS PRÁTICOS

Situações reais da Pacheco Gás — o aluno executa, o instrutor avalia LABORATÓRIO — PCI™ e JCC™ — A Fila de Seg...

SEÇÃO 06

BIBLIOTECA CRI™ DE CASOS REAIS

Classificados por método — para treinar, estudar e desenvolver novos instrutores A Biblioteca CRI™ reúne casos...

SEÇÃO 07

SISTEMA DE MEDALHAS CRI™

Gamificação que aumenta retenção e reconhece excelência no método Medalhas não são enfeite. São reconhecimento...

SEÇÃO 08

SIMULAÇÃO INTEGRADA — O DIA MAIS DIFÍCIL

Prova final do Módulo 05 — 3 horas, 6 situações simultâneas, sem pausa Esta simulação é a prova prática final ...

SEÇÃO 09

GUIA DO INSTRUTOR

GUIA DO INSTRUTOR — MÓDULO 01 — BRONZE Objetivo: Fazer o aluno internalizar os 12 Mandamentos como crença — nã...

CONVENÇÕES DESTE DOCUMENTO

Caixas escuras trazem **princípios e teses oficiais** da CRI™. Tabelas reproduzem as matrizes originais do método. Siglas com ™ são ativos metodológicos da GLP 360°.

01

VOLUME VI

Fundamentos

Seções 01 a 03 deste volume.

01 Apresentação

SOBRE ESTE VOLUME

A Academia CRI™ existe para que o sistema não dependa de ninguém estar presente. Ela transforma conhecimento em formação estruturada, formação em comportamento, e comportamento em cultura.

Esta versão definitiva inclui: níveis visuais com nomes que geram pertencimento, Passaporte CRI™ de progresso individual, Biblioteca de Casos Reais, sistema de Medalhas e a Trilha do Consultor GLP 360°.

Um método que não pode ser ensinado por outra pessoa não é um método. É dependência.

02 A Trilha de Formação — Do Bronze ao Consultor

6 módulos sequenciais. 6 títulos que geram identidade. Cada módulo é pré-requisito do próximo.

BRONZE Analista CRI™ 8h	PRATA Analista Certificado 12h	OURO Especialista CRI™ 16h	PLATINA Líder CRI™ 20h	DIAMANTE Mestre CRI™ 24h	CONSULTOR Consultor GLP 360° 32h
Cert. I Cultura CRI™	Cert. II Arquitetura	Cert. III Função e Cargo	Cert. IV Métodos do Cargo	Cert. V Mestre CRI™	Cert. VI Consultor CRI™

MÓD .	NÍVEL	TÍTULO	CARGA	CERT.	O QUE AUTORIZA
01	BRONZE	Analista CRI™	8h	Cert. I	Cultura CRI™
02	PRATA	Analista Certificado	12h	Cert. II	Arquitetura
03	OURO	Especialista CRI™	16h	Cert. III	Função e Cargo
04	PLATINA	Líder CRI™	20h	Cert. IV	Métodos do Cargo
05	DIAMANTE	Mestre CRI™	24h	Cert. V	Mestre CRI™
06	CONSULTOR	Consultor GLP 360°	32h	Cert. VI	Consultor CRI™

03 Passaporte CRI™ — O Progresso Que Gera Pertencimento

O Passaporte CRI™ é o documento pessoal de formação de cada membro da equipe. Não é apenas um registro. É uma trajetória visível.

Cada módulo concluído é marcado. O próximo aparece como destino. O analista sabe exatamente onde está e para onde vai.

PASSAPORTE CRI™ Analista: [NOME DO ANALISTA] Emissão: [DATA] Unidade: [UNIDADE]					
Mód. 01 BRONZE Concluído	Mód. 02 PRATA Concluído	Mód. 03 OURO Em andamento	Mód. 04 PLATINA Não iniciado	Mód. 05 DIAMANTE Não iniciado	Mód. 06 CONSULTOR Não iniciado
Progresso: 2 de 6 módulos concluídos 1 em andamento Próxima certificação: Especialista CRI™ — Nível Ouro					

ÍCONES DO PASSAPORTE	REGRAS DO PASSAPORTE
— Módulo concluído — certificação ativa — Módulo em andamento — avaliação em curso — Módulo não iniciado — pré- requisitos pendentes — Módulo bloqueado — certificação anterior vencida — Módulo com distinção — nota acima de 95%	— Passaporte emitido na conclusão do Módulo 01 — Atualizado pelo Coordenador a cada módulo concluído — Versão física arquivada na unidade + versão digital na GLP 360° — Passaporte com módulo bloqueado não pode ser usado como evidência de competência — Passaporte completo (6/6) é pré- requisito para candidatura a Consultor GLP 360°

VOLUME VI

Desenvolvimento

Seções 04 a 06 deste volume.

04 Os 6 Módulos — Conteúdo e Certificação

MÓD. 01 8h BRONZE Cert. I	Analista CRI™ Cultura CRI™
MÓD. 02 12h PRATA Cert. II	Analista Certificado Arquitetura
MÓD. 03 16h OURO Cert. III	Especialista CRI™ Função e Cargo
MÓD. 04 20h PLATINA Cert. IV	Líder CRI™ Métodos do Cargo

Prova Exemplo — Módulo 01 Bronze

Q1. Qual é o maior ativo de uma revenda de gás segundo a filosofia CRI™?

A) O estoque de botijões B) Os caminhões e a frota C) A base de clientes ✓ D) A estrutura física da unidade
Gabarito: C — A CRI™ parte de um princípio fundamental: o patrimônio mais valioso de uma revenda não é material. É a relação com os clientes.

Q2. O que diferencia uma Certificação CRI™ de um diploma convencional?

A) A certificação CRI™ tem validade vitalícia B) A certificação CRI™ é um status ativo que vence, pode ser renovado e pode ser revogado ✓ C) A certificação CRI™ não tem prova formal D) A certificação CRI™ é emitida automaticamente por tempo de serviço GLP Energy 360° | Gestão | Liderança | Prosperidade
Uso exclusivo: instrutores e alunos certificados
Gabarito: B — Certificação CRI™ não é diploma. É status ativo — vence, precisa ser renovado e pode ser revogado. Essa distinção é central para entender o sistema.

Q3. Segundo o Mandamento 01 da Constituição CRI™, o que é equivalente a dado ausente?

A) Dado desatualizado B) Dado sem ação ✓ C) Dado duplicado D) Dado não classificado
Gabarito: B — Dado sem ação é ruído — não é inteligência. Registrar sem agir é o mesmo que não registrar. O Mandamento 01 é a base operacional de todo o sistema.

MÓD. 05 24h DIAMANTE Cert. V	Mestre CRI™ Mestre CRI™
------------------------------	-------------------------

Pré-requisito: Módulos 01 a 04 concluídos + mínimo 12 meses de operação com IAO™ ≥ 85 + indicação formal do Diretor CRI™.

AULA	TÍTULO	CONTEÚDO
Aula 1 — 4h	Como ensinar Cultura e Arquitetura	Diferença entre saber um método e conseguir ensiná-lo. Dinâmica dos erros comuns por módulo.
Aula 2 — 4h	Como conduzir laboratórios	Como fazer o papel do cliente nos simulados. Como avaliar com critérios — não com impressão.
Aula 3 — 4h	Como auditar IAO™	Amostragem de 10 registros. Sinal de aprendizado real vs. aprendizado de fachada.
Aula 4 — 4h	Como liderar uma implantação	As 8 fases do Guia de Implantação. Quando avançar de fase. Como diagnosticar problemas.

AULA	TÍTULO	CONTEÚDO
Aula 5 — 4h	Aula prática pelo aluno	Cada aluno ensina 30 min para a turma. Avaliação 360° com feedback estruturado.
Aula 6 — 4h	Prova final e Cerimônia	20 questões + defesa oral. Cerimônia com assinatura da Constituição perante a equipe.

MÓD. 06 32h CONSULTOR Cert. VI

Consultor GLP 360° Consultor CRI™

O Módulo 06 forma o Consultor GLP 360° — a pessoa que vai implantar a CRI™ em novas revendas do Brasil. Não é extensão do Mestre. É uma trilha diferente, com habilidades diferentes.

Pré-requisito obrigatório: Certificação Nível V (Diamante) + mínimo 2 implantações assistidas + aprovação da GLP 360°.

AULA	TÍTULO	CONTEÚDO
Aula 1 — 4h	Diagnóstico Comercial	Como mapear uma revenda em 48h: ISB™ baseline, IQC™, T.I.R.™, BIE™ retrospectivo. Entregável: relatório de diagnóstico padrão GLP 360°.
Aula 2 — 6h	Implantação — As 8 Fases	Guia de Implantação na prática. Como adaptar o método à realidade local. Quando acelerar e quando frear.
Aula 3 — 4h	Auditoria de Método	Como auditar método — não apenas resultado. IAO™ de equipe. Score de Governança. Relatório de auditoria.
Aula 4 — 4h	Apresentação Executiva	Como apresentar dados para a diretoria de uma revenda. ISB™ como argumento financeiro. CIN™ como ferramenta de decisão.
Aula 5 — 4h	Gestão de Mudança	Como lidar com resistência da equipe. Como criar adesão sem coerção. Os 4 perfis de resistência e como trabalhar cada um.
Aula 6 — 4h	Condução de Reuniões e Sala de Guerra™	Como conduzir a Sala de Guerra™ em unidade nova. Cadência de reuniões. Como transformar reunião em decisão.
Aula 7 — 4h	Simulação de Implantação Completa	Cenário: revenda fictícia com ISB™ 58, 3.200 inativos, equipe sem F.A.R.™. Aluno conduz diagnóstico, proposta e primeiros 30 dias.
Aula 8 — 2h	Prova e Certificação Consultor	Defesa oral de caso real perante banca GLP 360°. Nota mínima: 88/100.

GUIA DO INSTRUTOR — MÓDULO 06 — CONSULTOR GLP 360° Objetivo: Formar pessoas que implantam o método com a mesma profundidade de quem o criou — em contextos diferentes, com equipes diferentes, sem Nilson presente. □Tempo: 8 aulas. Total: 32h. Rec: Aula 7 é o centro de tudo — reservar energia para ela. Preparo: Selecionar uma revenda real como caso base para as aulas. O aluno trabalha com dados reais ao longo de toda a formação. Como ensinar: Aula 5 (Gestão de Mudança): usar dinâmica dos 4 perfis. Cada aluno recebe um perfil de resistência para jogar. O instrutor faz o papel do gestor da revenda. Realismo total. □Erro do instrutor: Ensinar técnica de apresentação sem ensinar como ler a sala. O Consultor precisa adaptar a apresentação ao perfil do diretor — técnico, financeiro ou emocional. Isso precisa ser ensinado. Sinal de aprendizado: O aluno consegue diagnosticar uma revenda que nunca viu e propor as 3 primeiras ações com argumentação baseada em dados — sem consultar o manual.

05 LABORATÓRIOS PRÁTICOS

Situações reais da Pacheco Gás — o aluno executa, o instrutor avalia LABORATÓRIO — PCI™ e JCC™ — A Fila de Segunda-Feira Cenário: 07h30 de segunda-feira. Lista PCI™ com 47 clientes. 11 em JCC™. 8 com follow-up pendente de sexta. Dados: Lista completa com data de última compra, frequência histórica e NPC™. 11 em JCC™, 8 sem resposta. Missão: Priorizar, executar todos os 11 JCC™ antes das 09h30 e registrar 100% na F.A.R.™. Critérios: JCC™ contatados antes das 09h30. F.A.R.™ com estado emocional. Script adequado ao perfil NCC™. Reflexão: O erro mais comum: trabalhar por ordem alfabética. A pergunta certa: 'Quem perde hoje se eu não contatar?' LABORATÓRIO — R.E.C.O.N.E.C.T.A. X™ — Dona Maria, 214 dias Cenário: Dona Maria: cliente há 4 anos, inativa há 214 dias (N3). LTV: R\$ 6.800. Sem causa registrada. Entregador trocou há 8 meses. Dados: F.A.R.™ completa. CIA™: N3, score de recuperação alto pelo LTV. Missão: Executar as etapas R, E e C do R.E.C.O.N.E.C.T.A. X™ ao vivo. Instrutor faz o papel de Dona Maria. Critérios: Etapa R concluída antes do contato. Etapa E sem agenda comercial. Etapa C com escuta que revela a causa. Reflexão: A maioria quer ir direto para a oferta. Quando Dona Maria responde 'fiquei com medo', o aluno sem Etapa C trava.

LABORATÓRIO — CVR™ — Seu Marcos, IRE™ 74 Cenário: Seu Marcos: 2 anos de histórico, IRE™ 74 em 12 dias, 3 IFT™ Vermelhos no mês, T.A.R.™ 19 dias. Dados: F.A.R.™ de Seu Marcos. IRE™ 74. Histórico de 3 entregas vermelhas. Missão: Protocolo CVR™ completo: contato humanizado, escuta ativa, identificar causa, prometer só o que pode. Critérios: Contato não foi genérico. Causa identificada. Compromisso dentro da autoridade do analista. F.A.R.™ com BIE™. Reflexão: Erro clássico: usar script de pós-venda no CVR™. 'Seu gás chegou certinho?' para quem não compra há 8 dias.

LABORATÓRIO — MODO CRISE — Cliente gravou vídeo Cenário: Cliente postou vídeo no Instagram sobre atraso de 50 minutos. 23 comentários. Coordenador manda print: 'O que fazer?' Dados: Print do vídeo. Histórico: 14 meses, 2 IFT™ Vermelhos recentes, sem reclamações formais GLP Energy 360° | Gestão | Liderança | Prosperidade Uso exclusivo: instrutores e alunos certificados anteriores.

Missão: Definir as 3 primeiras ações em ordem. Redigir mensagem privada de estabilização.

Identificar para quem escalar.

Critérios: Não respondeu no post público. Mensagem privada humanizada enviada. Diretor CRI™ escalado imediatamente.

Reflexão: Alunos querem resolver. A resposta correta é estabilizar e escalar — não resolver.

CRI™ · VOLUME VI

DESENVOLVIMENTO

06 BIBLIOTECA CRI™ DE CASOS REAIS

Classificados por método — para treinar, estudar e desenvolver novos instrutores A Biblioteca CRI™ reúne casos reais documentados e classificados. Cada caso é uma situação que aconteceu, com a ação tomada, o resultado e a lição. São a base para treinamento de instrutores e para desenvolvimento contínuo da equipe.

A versão inicial contém casos demonstrativos. A biblioteca cresce a cada operação — cada analista pode contribuir com casos documentados na F.A.R.™.

Categoria: PCI™ e JCC™ — Recorrência

PCI-001 PCI™ | O contato no momento certo Contexto: Seu Antônio, Recorrente Fiel, frequência de 28 dias. Hoje: D+26. JCC™ ativado. Situação: Analista tem 47 clientes na lista. Seu Antônio está em JCC™ mas não é o primeiro da lista alfanumérica. Ação correta: Analista prioriza por JCC™ — não por ordem. Seu Antônio é o segundo contato do dia, às 07h52. Resultado: Resposta em 8 minutos: 'Pode mandar dois!' Concorrente abordou o mesmo cliente 4 horas depois. Lição: Prioridade por janela crítica, não por ordem, é o que separa presença de protocolo.

PCI-002 PCI™ | O script errado para o perfil certo Contexto: Dona Célia, Recorrente Fiel, frequência 31 dias, responde rápido pelo WhatsApp. Situação: Analista envia mensagem genérica: 'Bom dia! Precisando de gás? Estamos à disposição!' Ação correta: Analista revisa NCC™ antes do contato. Dona Célia responde a linguagem pessoal. Script ajustado: 'Bom dia, dona Célia! Por aqui tudo pronto para quando a senhora precisar.' Resultado: Com script genérico: 40% de conversão naquele dia. Com personalizado: 78%. Lição: Script padrão tem custo invisível: parece que funciona porque alguns respondem. O dado real revela o que o olho não vê.

Categoria: CVR™ — Retenção

CVR-001 CVR™ | O vermelho que não reclamou Contexto: Dona Rita, Recorrente Flexível, 38 dias de frequência. IRE™ subiu para 68 sem nenhuma reclamação formal. Situação: Sistema alerta IRE™ > 65. IFT™ Vermelha em 2 das últimas 3 entregas. T.A.R.™ em 14 dias. Ação correta: Analista liga (não mensagem). Tom humanizado: 'Dona Rita, faz um tempinho que a gente não se falava. Está tudo bem?' Causa revelada: entregador novo não avisa antes de chegar. Resultado: Melhoria aplicada. IRE™ caiu para 29 em 2 semanas. Dona Rita ativa há mais 11 meses. Lição: Clientes que não reclamam são os mais perigosos — vão embora em silêncio. O IRE™ os identifica antes.

Categoria: R.E.C.O.N.E.C.T.A. X™ — Reativação

REA-001 R.E.C.O.N.E.C.T.A. X™ | A etapa que salvou a reativação Contexto: Seu José, inativo há 156 dias (N3). LTV: R\$ 5.200. BIE™: sem causa registrada. Situação: Analista envia etapa E: 'Sentimos sua falta, seu José.' Cliente responde secamente: 'Tô bem.' Ação correta: Analista não vai para a oferta. Etapa C: 'Que bom! A gente sentia falta. Pode me contar o que aconteceu?' Cliente conta: preço foi o motivo declarado, mas na conversa revela que o entregador o tratou mal. Resultado: Causa real: relacional, não comercial. Analista trabalha a reconexão. Pedido feito em D+3. Lição: Quando o cliente diz 'preço', quase nunca é o preço. A etapa C revela o motivo real.

REA-002 R.E.C.O.N.E.C.T.A. X™ | A oferta cedo demais Contexto: Dona Maria, inativa há 214 dias (N3). LTV: R\$ 6.800. Situação: Analista executa etapa E corretamente. Dona Maria responde e parece receptiva. Analista pula para etapa O: 'Para sua volta, temos uma condição especial!' Ação correta: Analista corrigido pelo Coordenador: etapa C não foi feita. Novo contato com etapa C: 'Posso te contar o que mudou aqui?' Dona Maria revela que ficou com receio após troca de entregador. Resultado: Sem a etapa C: oferta rejeitada. Com a etapa C: reconexão emocional estabelecida. Pedido feito em D+2. Lição: Promoção no primeiro contato fecha a janela emocional e abre a janela comercial — na hora errada.

Categoria: CPP™ — Cliente Premium

CPP-001 CPP™ | O Premium que quase foi embora Contexto: Dona Francisca, CPP™, compra 3x/mês, LTV de R\$ 24.000. IRE™ subiu para 54. Situação: Sistema alerta IRE™ > 50 para CPP™. Analista vê o alerta mas decide lidar sozinho sem escalar. Ação correta: Coordenador detecta na auditoria semanal que alerta não foi escalado. Assume pessoalmente. Liga para Dona Francisca: 'Estou ligando pessoalmente porque a senhora é muito importante para a gente.' Resultado: Dona Francisca: 'Que surpresa boa! Estava pensando mesmo em experimentar outro.' Retida. IRE™ caiu para 22. Lição: Para Premium, IRE™ > 50 é emergência — não é problema de amanhã. E emergência Premium é do Coordenador.

Categoria: Modo Crise

CRI-001 CRISE | O Instagram que virou oportunidade Contexto: Cliente posta vídeo sobre atraso de 50 min. 23 comentários em 2 horas. Analista não sabe o que fazer. Situação: Analista quer responder nos comentários explicando o motivo do atraso. Ação correta: Analista não responde nos comentários. Captura o print. Escala para Diretor em 8 minutos. Diretor envia mensagem privada: 'Vi seu post e quero resolver pessoalmente. Posso te ligar agora?' Cliente aceita. Resultado: Cliente remove o post após conversa com o Diretor. Elogio publicado no dia seguinte: 'Raros de ver GLP Energy 360° | Gestão | Liderança | Prosperidade Uso exclusivo: instrutores e alunos certificados hoje.' Lição: Crise pública tratada com atenção privada vira prova de caráter. Quem trata crise bem sai mais forte.

VOLUME VI

Aplicação e encerramento

Seções 07 a 09 deste volume.

07 SISTEMA DE MEDALHAS CRI™

Gamificação que aumenta retenção e reconhece excelência no método Medalhas não são enfeite. São reconhecimento de comportamento que precisa ser reforçado. Cada medalha marca um momento em que o analista fez exatamente o que o método pede — quando era mais fácil fazer diferente.

Primeiro JCC™ Perfeito	Primeira Recuperação N3	Primeira Crise Resolvida
Conversão em janela crítica com F.A.R.™ completa e estado emocional registrado. Como ganhar: Primeiro JCC™ convertido com registro 100% correto.	Reativação de inativo acima de 180 dias com R.E.C.O.N.E.C.T.A. X™ completo. Como ganhar: Primeiro N3 reativado — 3 compras confirmadas em 90 dias.	Situação crítica tratada com protocolo correto: estabilizou, escalou e registrou. Como ganhar: Primeiro caso de crise com protocolo seguido corretamente.
100 F.A.R.™ Perfeitas	Nota de Excelência	
Cem registros consecutivos com todos os campos preenchidos sem apontamento de auditoria. Como ganhar: 100 registros auditados sem nenhum campo em branco.	Qualquer prova da trilha com nota acima de 95/100. Como ganhar: Nota ≥ 95 em qualquer prova de certificação.	

Mês Imbatível TRR™ acima de 85% e IAO™ acima de 90 no mesmo mês. Como ganhar: Um mês com TRR™ $\geq 85\%$ e IAO™ ≥ 90 simultaneamente.

Premium Protegido Cliente CPP™ em IRE™ > 50 retido com zero perda de compra. Como ganhar: Primeiro Premium com IRE™ crítico retido sem perda.

Sprint de Reativação TRI™ acima de 20% em um único mês. Como ganhar: TRI™ $\geq 20\%$ em qualquer mês.

Instrutora/Instrutor Conduzir um laboratório prático completo avaliado pelo Coordenador com nota ≥ 85 . Como ganhar: Primeiro laboratório conduzido como instrutor.

REGRAS DO SISTEMA DE MEDALHAS

- Medalhas são registradas na F.A.R.™ e no Passaporte CRI™ pelo Coordenador no dia seguinte ao feito.
- Nenhuma medalha pode ser auto-atribuída — o Coordenador valida sempre.
- Medalhas aparecem no Passaporte com data e caso documentado. São permanentes — não vencem.
- Mural de medalhas na unidade: nome do analista + medalha + data. Visível para toda a equipe.
- Analista com 5 ou mais medalhas é elegível para indicação ao Módulo 05 (Mestre CRI™).

08 SIMULAÇÃO INTEGRADA — O DIA MAIS DIFÍCIL

Prova final do Módulo 05 — 3 horas, 6 situações simultâneas, sem pausa Esta simulação é a prova prática final do Módulo 05. O aluno enfrenta 6 situações consecutivas sem pausa entre elas. O instrutor não dá feedback durante — só depois.

CENÁRIO GERAL Segunda-feira, 07h28. Você abre o sistema e encontra:

1. ISB™ da unidade: 68 (caiu 11 pontos na semana) 2. Lista PCI™: 52 clientes, 18 em JCC™ 3. Entregas de ontem: IFT™ Vermelho em 31% 4. 4 cancelamentos sem classificação no BIE™ 5. 1 cliente Premium com IRE™ de 79 — sem resposta há 12 dias 6. 1 mensagem no Instagram com 47 comentários sobre atraso Você tem 3 horas. Defina a ordem de ação e execute cada situação.

Rubrica de Avaliação da Simulação

CRITÉRIO	PONTOS	O QUE O AVALIADOR OBSERVA
Ordem de priorização correta	20 pts	Instagram > Premium IRE™ > JCC™ > IFT™ > BIE™ > PCI™ restante.
Instagram: ação correta	20 pts	Não respondeu no post. Mensagem privada. Diretor escalado imediatamente.
Premium: protocolo CPP™	15 pts	Escalou para Coordenador com contexto completo. Não tentou resolver sozinho.
JCC™: todos os 18 contatados	15 pts	Todos registrados com F.A.R.™ e estado emocional antes das 10h.
BIE™: 4 cancelamentos classificados	15 pts	Causa real identificada em cada um. Não classificou 'Outros' sem investigar.
ISB™ 68: diagnóstico correto	15 pts	Identificou IFT™ e TRR™ como componentes mais baixos. Plano de ação citado.

CRI™ · VOLUME VI

APLICAÇÃO E ENCERRAMENTO

09 GUIA DO INSTRUTOR

GUIA DO INSTRUTOR — MÓDULO 01 — BRONZE Objetivo: Fazer o aluno internalizar os 12 Mandamentos como crença — não como regra. □Tempo: 4 aulas de 2h. Total: 8h. Preparo: Separar 2 casos reais de violação de mandamento para a Aula 3. Como ensinar: Aula 1: começar com 'Quantos clientes a Pacheco Gás perdeu no último ano?' Deixar o aluno estimar. Mostrar o número real: 8.048. O silêncio após o número é o melhor início de aula possível. □Erro do instrutor: Ensinar os 12 Mandamentos lendo um por um. Para cada mandamento, apresentar o que acontece quando é violado. Sinal de aprendizado: O aluno consegue dar um exemplo pessoal de quando já violou um mandamento específico.

GUIA DO INSTRUTOR — LABORATÓRIOS — Como Fazer o Papel do Cliente Objetivo: Criar uma simulação tão real que o aluno sente a pressão da situação real. □Tempo: Mínimo 45 min por laboratório: 20 min simulação + 25 min feedback. Preparo: Estudar o perfil do cliente simulado. O instrutor precisa saber a história para responder de forma coerente. Como ensinar: Regra de ouro: responder ao que o aluno FIZER, não ao que deveria fazer. Se o aluno começa com oferta, Dona Maria reage como Dona Maria real reagiria. Isso gera o aprendizado real. □Erro do instrutor: Dar dicas durante a simulação. O erro revela onde

está o gap — interromper tira o aprendizado. Sinal de aprendizado: O aluno não precisa que o instrutor diga 'errou'. Ele mesmo percebe quando a simulação trava.

GUIA DO INSTRUTOR — MÓDULO 06 — CONSULTOR Objetivo: Formar pessoas que implantam o método em contextos que nunca viram antes. □Tempo: 8 aulas de 4h. Total: 32h. Aula 7 é o centro — reservar energia para ela. Preparo: Selecionar uma revenda real como caso base. O aluno trabalha com dados reais ao longo de toda a formação. Como ensinar: Aula 5 (Gestão de Mudança): dinâmica dos 4 perfis de resistência. Cada aluno recebe um perfil para jogar. O instrutor faz o gestor da revenda. Realismo total. □Erro do instrutor: Ensinar técnica sem ensinar como ler a sala. Consultor precisa adaptar ao perfil do diretor — técnico, financeiro ou emocional. Sinal de aprendizado: O aluno consegue diagnosticar uma revenda que nunca viu e propor as 3 primeiras ações com argumentação baseada em dados.

Do Bronze ao Diamante.

Do Diamante ao Consultor.

Cada etapa é uma escolha de crescer.

PRINCÍPIO DA CRI™

É mais rentável manter um cliente do que conquistar um novo.

A CRI™ transforma dados em relacionamento, relacionamento em retenção e retenção em **crescimento sustentável**. Enquanto as revendas contavam botijões, os clientes saíam em silêncio. A CRI™ existe para que isso não volte a acontecer.

CRI™

Central de Relacionamento e Inteligência

GLP 360°

Gestão · Liderança · Prosperidade