

*The IDC-VET project has been financed within the framework of Erasmus+ programme (KA2 - Cooperation for innovation and the exchange of good practices KA202 - Strategic Partnerships for vocational education and training; Nr. 2020-1-LT01-KA202-078040)*

#### *Disclaimer*

*The European Commission's support for the production of this communication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.*

## **Learning Scenarios (IO2)**

# E-mail Marketing – Vendas a frio por e-mail

## **Público-alvo**

O Ensino e Formação Profissional de nível 5 do Quadro Europeu de Qualificações – QEQ (ou EQF, em inglês) está a ganhar especial atenção em toda a Europa e fora dela, graças à sua relevância para o mercado de trabalho e, conseqüentemente, às elevadas taxas de empregabilidade.

Este cenário de aprendizagem destina-se a pessoas que trabalham na indústria hoteleira e que trabalham principalmente no *backoffice* do Departamento de Vendas de um estabelecimento hoteleiro/estância. Ou seja, em funções tais como representante de desenvolvimento de vendas (SDR), representante de vendas interno e externo, o gestor de vendas, o gestor de sucesso do cliente (CSM), o Gestor de Operações de Vendas, o gestor regional de vendas, bem como o diretor, gerente, e o chefe de vendas (CSO).

## Problema a resolver - Situação de aprendizagem

**Como fazer com que o público-alvo da sua unidade hoteleira clique e prossiga com a oferta proposta no e-mail.**

O plano de atividades articula-se em torno da estrutura de *marketing* digital de uma unidade hoteleira, especialmente de email marketing e como chegar aos seus convidados através do correio eletrónico e da divulgação de um e-mail promocional.

Durante as fases de aprendizagem, oferecemos aos formadores várias perspetivas e propostas concretas para codesenvolver as suas competências digitais e construir as bases de competências digitais cruciais entre os aprendentes.

## Visão geral do cenário

### Hotelaria e Turismo – nível 5 QEQ

Neste cenário de aprendizagem, propomos um conjunto de atividades inter-relacionadas que visam, por um lado, desenvolver as competências digitais e de *marketing*, nomeadamente, como criar conteúdos envolventes de correio eletrónico para vendas a frio, e do outro lado, com base no DigCompEdu, promover competências digitais indispensáveis, entre formadores e alunos.

### Ferramenta de Autoavaliação IDC-VET

Como docente/formador que deseja desenvolver competências digitais para a educação e formação, convidamo-lo, antes de integrar este cenário de aprendizagem nas suas próprias práticas de ensino, a empreender a [Ferramenta de Autoavaliação IDC-VET](#), que pode ajudá-lo a mapear os seus próprios pontos fortes e fracos ao nível de competências digitais na Educação.

A nossa aspiração é que, uma vez implementado este cenário de aprendizagem e reavaliando, posteriormente, as suas competências digitais com a nossa ferramenta de autoavaliação, possa observar melhorias nas dimensões e competências do DigCompEdu seguintes.

## Competências do DigCompEdu abrangidas

Nível alvo de Competências Digitais de acordo com os níveis de progressão do Quadro DigCompEdu:

## **1. Envolvimento Profissional**

**1.3. Prática reflexiva.** Refletir individual e coletivamente, avaliar criticamente e desenvolver ativamente a sua própria prática pedagógica digital e a da sua comunidade educativa.

## **2. Recursos Digitais**

**2.3 Gestão, proteção e partilha.** Organizar conteúdo digital e disponibilizá-lo aos alunos/formandos, encarregados de educação e outros educadores. Proteger eficazmente conteúdo digital sensível. Respeitar e aplicar corretamente regras de privacidade e de direitos de autor. Compreender a utilização e criação de licenças abertas e de recursos educativos abertos, incluindo a sua atribuição apropriada.

## **3. Ensino e Aprendizagem**

**3.4 Aprendizagem autorregulada.** Usar tecnologias digitais para apoiar a aprendizagem autorregulada dos alunos/formandos, i.e., permitir que planeiem, monitorizem e reflitam sobre a sua própria aprendizagem, forneçam evidências de progresso, partilhem ideias e encontrem soluções criativas.

## **4. Avaliação**

**4.2 Análise de evidências.** Produzir, selecionar, analisar criticamente e interpretar evidências digitais sobre a atividade, desempenho e progresso do aluno/formando, de modo a informar o ensino e aprendizagem.

**4.3 Feedback e planificação.** Usar tecnologias digitais para fornecer feedback oportuno e direcionado aos alunos/formandos. Adaptar estratégias de ensino e proporcionar apoio direcionado, com base nas evidências geradas pelas tecnologias digitais utilizadas. Permitir que alunos/formandos e encarregados de educação compreendam as evidências fornecidas pelas tecnologias digitais e as usem para tomada de decisão.

## **5. Capacitação dos aprendentes**

**5.3 Envolvimento ativo do aprendente.** Usar tecnologias digitais para promover o envolvimento ativo e criativo dos alunos/formandos com um assunto específico. Usar tecnologias digitais no âmbito de estratégias pedagógicas que fomentem as competências transversais dos alunos, a reflexão profunda e a expressão criativa.

## **6. Promoção da competência digital dos aprendentes**

**6.3 Criação de conteúdo digital.** Incorporar atividades, tarefas e avaliações de aprendizagem que requeiram que os alunos/formandos se expressem através de meios digitais, modifiquem e criem conteúdo digital em diferentes formatos. Ensinar aos alunos/formandos como os direitos de autor e as licenças se aplicam ao conteúdo digital, como referenciar fontes e atribuir licenças.

**6.4. Uso responsável.** Tomar medidas que garantam o bem-estar físico, psicológico e social dos alunos/formandos enquanto usam tecnologias digitais. Capacitar os alunos/formandos para gerir riscos e usar tecnologias digitais de forma segura e responsável.

## Construção do curriculum

De acordo com a Taxonomia da Bloom revista (Anderson e Krathwohl, 2001), o cenário de aprendizagem aplica-se a quatro áreas da mesma:

- Compreender: Compreender as necessidades das pessoas no departamento de vendas, especialmente no que diz respeito às atividades digitais do seu trabalho.
- Aplicar: Aplicar à prática os conhecimentos adquiridos através da teoria da hospitalidade em contextos reais (criar uma campanha de e-mail marketing, e envio com sucesso e com aberturas de e-mail)
- Analisar: Analisar as necessidades de promoção e envolvimento da unidade hoteleira e e/ou aquisição de novos hóspedes através *e-mailing*. Analisar as necessidades do pessoal do departamento de vendas para adquirir os conhecimentos e competências adequados.
- Avaliar: Avaliar e refletir sobre o próprio desempenho na prática.

## Descrição do cenário

O marketing digital cobre um vasto conjunto de diferentes setores e, neste caso, concentramo-nos na hotelaria. Além disso, o marketing digital consiste em vários aspetos, e, neste cenário, vamos concentrar-nos em como alcançar mais vendas para uma unidade hoteleira através do marketing por *e-mail*.

Há muitas razões pelas quais os e-mails constituem uma forma fácil e sem esforço de criar mais reservas para hotéis e alojamentos, em geral. Hoje em dia, as pessoas estão ligadas à internet 24 horas por dia, 7 dias por semana, com o resultado de receberem e verificarem constantemente as suas notificações das redes sociais, bem como dos *e-mails*, o que é uma forma bastante comum, mas ao mesmo tempo empresarial e oficial, de se comunicarem com o resto do mundo.

Neste caso, poderá promover o seu próprio produto e orientar os seus hóspedes a aceitarem ofertas através de correio eletrónico em 2 - 3 passos simples e o mais rapidamente possível. Isto terá como resultado um aumento das reservas diretas na sua unidade hoteleira e um aumento das receitas anuais.

O valor acrescentado específico deste cenário consiste em fornecer exemplos concretos e práticos para apoiar professores e formadores na integração e aplicação de competências digitais enquanto trabalham nas fases de implementação do marketing digital no setor da hotelaria.

## Objetivos do cenário

O objetivo deste cenário de aprendizagem é permitir-lhe adotar uma abordagem estruturada e eficaz nas suas estratégias de ensino e formação profissional relacionadas com a Hotelaria e Turismo no nível 5 do QEQ.

Mais especificamente, identificámos as seguintes etapas ou fases, descritas em pormenor na secção seguinte, com referências específicas às atividades e competências do Quadro DigCompEdu:

- O que é *E-mail Marketing*? (definição)
- Como gerimos o marketing por correio eletrónico?
- Propostas de listas de plataformas famosas para *e-mail marketing*
- Características das plataformas de marketing por *e-mail*
- Vantagens do marketing por *e-mail*
- Regras do RGPD
- Método *opt-in* duplo
- Melhor hora e dia para enviar um *e-mail*
- Proposta de melhores títulos para um *e-mail*
- Palavras *spam*: o que evitar?
- Apresentação da plataforma Mailchimp

## Requisitos

Para realizar este cenário, é necessário que os alunos/formandos estejam já preparados do ponto de vista teórico, e que possuam as competências digitais adequadas. Desta forma, as competências técnicas especializadas podem ser integradas no processo global, podendo ser desenvolvidas as competências transversais, graças a uma abordagem baseada em cenários, trabalho colaborativo, e *feedback* de professores/formadores e grupos de pares.

A parte prática a ser produzida não deve ser demasiado complexa, para que o foco pedagógico não passe de competências digitais e transversais para competências práticas.

Quanto aos pré-requisitos dos professores/formadores, sugerimos a implementação das atividades sugeridas neste cenário de aprendizagem àqueles que já dominaram as competências digitais básicas no DigCompEdu, tal como referido acima.

É, portanto, essencial empreender previamente o instrumento de autoavaliação IDC-VET, para assegurar a coerência com este requisito.

## Equipamento e Apoio

As principais tecnologias necessárias nas múltiplas fases acima descritas são:

- Um *smartphone*, portátil ou *tablet*
- Uma conta de e-mail, de preferência, profissional e não pessoal

- Uma conta no Canva
- Acesso ao *site* da unidade hoteleira
- Acesso ao *site* <https://unsplash.com/> para integrar fotos livres de direitos de autor nos e-mails a criar.

## Planificação geral

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| <b>Atividade 1</b>              | O <i>e-mail marketing</i> e utilização do Mailchimp  |
| Duração                         | 3 horas  |
| Metodologia                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apresentações em PowerPoint</li> <li>• Apresentação e utilização da plataforma (Mailchimp)</li> <li>• Utilização da Internet</li> </ul>   |
| O que faz o tutor               | <p><b>1.ª fase:</b> O tutor introduz e elabora os objetivos das atividades.</p> <p><b>2.ª fase:</b> O tutor introduz os critérios de avaliação para esta fase, com base nas atividades atribuídas a cada aprendente.</p> <p>O tutor explica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Um guia de como utilizar a plataforma Mailchimp</li> <li>• Os passos para criar um e-mail de vendas bem sucedido através da plataforma Mailchimp</li> </ul> <p>CrITÉRIOS e procedimentos de avaliação: é condição necessária que o correio eletrónico não acabe no ficheiro de <i>spam</i>/lixo eletrónico do destinatário (neste caso, do tutor).</p> |
| O que fazem os alunos/formandos | <p><b>1.ª fase:</b> Os aprendentes realizam a atividade, respondendo às perguntas colocadas pelo tutor, o qual pede <i>feedback</i>, a opinião, e os conhecimentos que adquiriram até agora.</p> <p><b>2.ª fase:</b> Os aprendentes realizam individualmente as seguintes atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Criar um e-mail de marketing de vendas</li> <li>• Optar pelo conteúdo e pelas palavras certas para atrair o leitor</li> </ul>   |

|  |  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Optar pelos elementos visuais e fotos/ emojis adequados</li> <li>● Enviar o e-mail ao destinatário (neste caso, para o tutor) e não acabar na pasta de lixo</li> </ul>  |
| Referência ao DigCompEdu   | <p>1.3. Prática reflexiva</p> <p>2.3 Gestão, proteção e partilha</p> <p><u>3. Ensino e aprendizagem</u></p> <p>3.3 Aprendizagem colaborativa</p> <p>3.4 Aprendizagem autorregulada</p> <p>5.3 Envolvimento ativo</p> <p>6.3 Criação de conteúdo digital</p> <p>6.4. Uso responsável</p>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● Equipamento e Apoio</li> <li>● Recursos/<i>links</i>/ conteúdo relevante/ Exemplos</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <a href="https://unsplash.com/">https://unsplash.com/</a></li> <li>● <a href="https://mailchimp.com/grow-with-mailchimp/?gclid=CjwKCAjwo8-SBhAlEiwAopc9WY03BNuh2mLFZezDd2EuRF_mC1B6EBo9-HilOSZAb4vBimUpjPiLSBoCaUMQAvD_BwE&amp;gclid=aw.ds">https://mailchimp.com/grow-with-mailchimp/?gclid=CjwKCAjwo8-SBhAlEiwAopc9WY03BNuh2mLFZezDd2EuRF_mC1B6EBo9-HilOSZAb4vBimUpjPiLSBoCaUMQAvD_BwE&amp;gclid=aw.ds</a></li> </ul> |

|                    |  |
|--------------------|--|
| <b>Atividade 2</b> | A “venda a frio por e-mail”  |
| Duração            | 3 horas  |
| Metodologia        | Apresentações PowerPoint   |
| O que faz o tutor  | <p><b>1.ª fase.</b> O tutor mostra o percurso de um correio eletrónico específico e os passos que os aprendentes/utilizadores têm de seguir no caso de o e-mail ser aberto ou não pelo destinatário. Os passos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Enviar e-mail</li> <li>● Esperar dois dias</li> <li>● E-mail não aberto: Repetir com novo assunto</li> <li>● E-mail aberto: Seguimento de e-mail com uma chamada para a ação (Clique, Comprar)</li> <li>● Ação: e-mail de agradecimento por ter o destinatário participado na oferta/reserva</li> </ul> <p><b>2.ª fase.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● O tutor divide os alunos em grupos de dois.</li> </ul> |

|  |   |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dramatização/<i>role play</i>: um aprendiz é o proprietário da unidade hoteleira, e o segundo é o potencial hóspede</li> </ul>   |
| O que fazem os alunos/formandos  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambos os aprendentes executam os passos da venda a frio por email de acordo com a teoria.</li> <li>• O “proprietário da unidade hoteleira” atua de acordo com as escolhas do hóspede.</li> </ul>   |
| Referência ao DigCompEdu   | 4.2 Analisar evidências<br>4.3 <i>Feedback</i> e planificação   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipamento e Apoio</li> <li>• Recursos/<i>links</i>/ conteúdo relevante/ Exemplos</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="https://mailchimp.com/grow-with-mailchimp/?gclid=CjwKCAjwo8-SBhAlEiwAopc9WY03BNuh2mLFZezDd2EuRF_mC1B6EBo9-HiIOSZAb4vBimUpjPiLSBoCaUMQAvD_BwE&amp;gclid=aw.ds">https://mailchimp.com/grow-with-mailchimp/?gclid=CjwKCAjwo8-SBhAlEiwAopc9WY03BNuh2mLFZezDd2EuRF_mC1B6EBo9-HiIOSZAb4vBimUpjPiLSBoCaUMQAvD_BwE&amp;gclid=aw.ds</a></li> <li>• <a href="https://account.microsoft.com/account/">https://account.microsoft.com/account/</a></li> <li>• <a href="https://login.yahoo.com/">https://login.yahoo.com/</a></li> </ul> |

## Avaliação de/para aprendizagem

Tal como acima referido, a avaliação é implementada em cada fase através de diferentes métodos e abordagens que visam assegurar tanto a validação de competências, como a exploração de ferramentas e competências digitais, o envolvimento dos aprendentes e a aprendizagem pelos pares.

Os tutores são acompanhados na utilização de competências digitais para implementar a avaliação da aprendizagem através de vários métodos e ferramentas, nomeadamente:

- Avaliação baseada em evidências
- Revisão por pares
- Caixa de correio eletrónico

## As nossas notas resultantes da prática

Este cenário de aprendizagem provou ser muito atrativo para os alunos, uma vez que propõe múltiplas atividades práticas que estão interligadas. Propomos alternar tanto tarefas de grupo como individuais para melhorar o envolvimento e a retenção entre os aprendentes,



bem como para codesenvolver múltiplas competências, incluindo a capacidade de trabalhar em equipa.

O cenário de aprendizagem é baseado em problemas e deve concentrar-se na identificação e resolução de questões técnicas relacionadas com produtos ou bens concretos que possam apelar aos participantes.

A dimensão chave aqui é como o tutor pode combinar as suas próprias competências digitais em estratégias de ensino e avaliação próprias.

Neste cenário, lidamos com a Internet e partilhamos dados pessoais sensíveis. Por esta razão, os tutores devem cumprir as políticas do RGPD. No entanto, para o fazer, os tutores devem preparar antecipadamente um formulário de consentimento e distribuí-lo aos seus alunos, devendo estes assinar o formulário; desta forma, concordam com os termos e procedimentos dos cursos e estão cientes de que os seus tutores e pares podem utilizar os seus dados pessoais para fins de ensino.

## Recursos e mais informação

- <http://digitalpedagogycookbook.eu/>
- [https://digitalent.gr/?gclid=CjwKCAiA9tyQBhAlEiwA6tdCrBsyIS2RqdPTNLED1-158O7ALVojh8hpEqwolSbjzZTdsGUq0arTYxoCVv0QAvD\\_BwE](https://digitalent.gr/?gclid=CjwKCAiA9tyQBhAlEiwA6tdCrBsyIS2RqdPTNLED1-158O7ALVojh8hpEqwolSbjzZTdsGUq0arTYxoCVv0QAvD_BwE)
- Harris, G., Stone, K. B., Mayeshiba, T., Compton, P. J., & Farrington, P. A. (2014). Transitioning from Teaching Lean Tools To Teaching Lean Transformation. *Journal of Enterprise Transformation*, 4(3), 191–204.  
<https://doi.org/10.1080/19488289.2014.930545>