

KNN Idiomas - Rumo à maior do Brasil

Sinopse do Projeto

Entenda como a KNN Idiomas transformou a forma com que as pessoas que falam português aprendem outro idioma. Com **foco no cliente** e em **tecnologias que facilitem a sua vida**, construímos um case baseado em nosso maior ativo: **pessoas**.

Você vai descobrir como estabelecemos uma ambiciosa meta que influencia diretamente em nosso país: **dobrar o número de brasileiros fluentes em inglês nos próximos 10 anos**.

Para alcançar esse objetivo, a empresa investiu em diversas iniciativas, como a criação de um portal online completo, a implementação de ferramentas de inteligência artificial e o desenvolvimento de um programa de afiliados.

História da KNN Idiomas

A **KNN Idiomas** é movida pela essência da **liberdade, conexão e expansão**.

Vamos além do ensino de idiomas; nossa meta é inspirar pessoas a **sonharem, viverem experiências e transformarem suas vidas** através das **oportunidades que só um novo idioma pode proporcionar**.

Buscamos ensinar um idioma proporcionando **experiências incríveis**, aplicando nossa **essência, propósito e personalidade** em todos os **pontos de contato** que nossos clientes têm com a marca.

Foi **fundada no ano de 2013** pelo multiempresário – CEO e fundador da [KNN Idiomas](#) –, Reginaldo Boeira, na cidade de **Itapema/SC**. Atualmente, possui sua **sede (Franchising) na cidade de Balneário Camboriú/SC**, e conta com **mais de 410 escolas abertas** (até a data de produção deste case) espalhadas pelo Brasil.

Para entender melhor como um idioma pode transformar a vida das pessoas, convidamos você a assistir o vídeo abaixo.



Objetivo

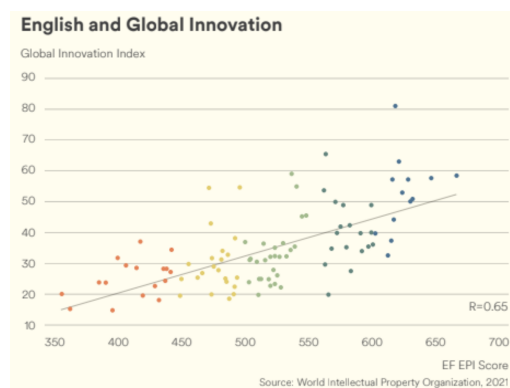
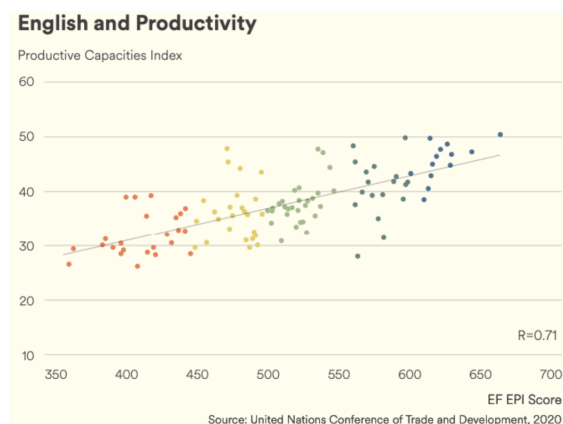
O objetivo da KNN Idiomas é fazer com que as pessoas não apenas aprendam a falar um novo idioma, mas que elas possam **conquistar a sua liberdade** pessoal e profissional através desse idioma.

Além disso, é importante que aprendam de forma **fácil, natural e progressiva**. É exatamente dessa maneira que uma criança de 2 ou 3 anos, por exemplo, aprendeu a falar português. Essa criança é fluente no português, mas não alfabetizada.

O foco está em **praticar o idioma**, e estar preparado para se **comunicar com pessoas** e resolver **situações do dia a dia**, e não na alfabetização seguindo regras ortográficas. Por isso, na KNN, incentivamos os alunos a **falar desde a primeira aula** para que ele perceba que é possível e natural, e a medida que vai ganhando confiança e vocabulário vamos aumentando a complexidade.

Ensino do inglês no Brasil resume-se a: 1. noções iniciais das regras gramaticais; 2. leitura de textos curtos; 3. desenvolvimento da habilidade de resolver testes de múltipla escolha voltados para o vestibular.

Precisamos mudar o Brasil não apenas pela maneira como se ensina inglês, mas também para impulsionar o desenvolvimento do país. Pesquisas mostram, conforme figuras abaixo, que existe uma correlação grande entre economias desenvolvidas, com altas taxas de produtividade e inovação, e a população desses países falar inglês.



Nosso **objetivo** na KNN Idiomas para os **próximos 10 anos é dobrar o número de pessoas que falam inglês no Brasil**, e para isso, durante o ano de 2024 foi necessário **criar as bases para escalar a operação** de forma **rápida e consistente**.

Por isso, **nosso foco foi em fazer uma transformação estratégica, otimizando e acelerando** processos através da tecnologia e pessoas. E para alcançar nosso objetivo para esses próximos 10 anos, o foco no cliente foi essencial para a nossa franchising, que segue um modelo de negócio pré-estabelecido aprovado e validado.

Estratégias e soluções

Toda empresa são pessoas e processos, que servem para um único objetivo, atender às necessidades do cliente.

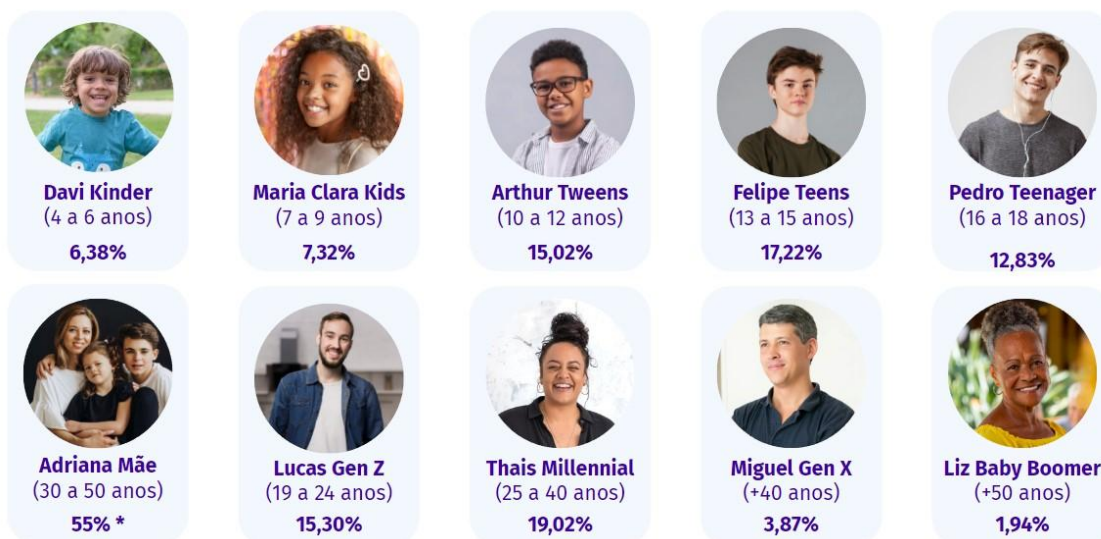
Por isso, **nosso ponto de partida foi a fundo entender nosso cliente ideal**, e garantir que nossos processos entregam aquilo que nossos clientes necessitam. Reforçar o conceito de Foco no Cliente (Customer Centricity) foi extremamente importante, principalmente em uma franquia, onde as pessoas esperam seguir padrões de sucesso.

Foco no Cliente e a Jornada do Aluno

Por termos um produto de educação que realmente muda a vida das pessoas, e cientes das experiências ruins que tiveram ao aprender um novo idioma na escola regular e cursinhos de inglês focados em ensinar gramática, entendemos que temos um TAM (Total Available Market ou Mercado Disponível Total) considerável, afinal pesquisa do British Council mostra que apenas 5% da população acima de 16 anos fala inglês.

Na KNN buscamos mostrar para as pessoas que o idioma pode mudar suas vidas, abrindo portas para um mercado de 1,268 bilhões de pessoas que falam inglês, 538 milhões que falam espanhol, 277 milhões o francês, segundo estudo da Ethnologue (2020). De acordo com a Pesquisa Salarial da Catho, profissionais fluentes no idioma tendem a ganhar até 61% mais do que aqueles que não falam inglês.

Com o crescimento da KNN, vimos a necessidade de refinar a comunicação com nossos diferentes públicos. Para isso, criamos **Personas** detalhadas, representando os diferentes perfis de clientes que interagem com a KNN, cada um com suas características e necessidades específicas.



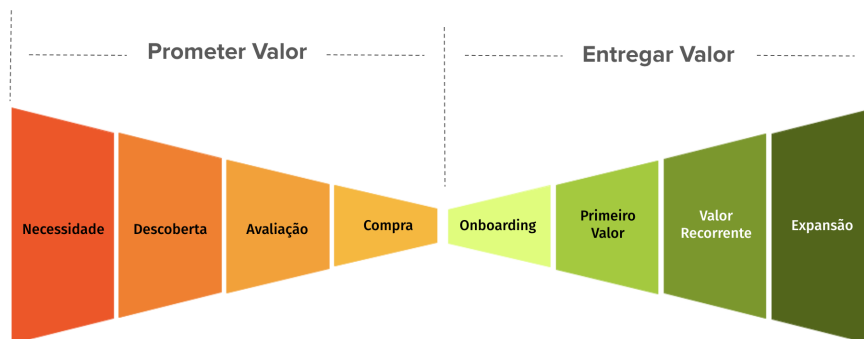
* "Adriana Mãe" não entra no total do percentual de aluno. Além disso, seu percentual é grande pois representa o total de aluno que possuem um responsável

Como podemos observar na figura acima, cada Persona possui uma faixa etária específica, e corresponde a um percentual de nossa base de clientes. Entendemos que cada cliente possui necessidades específicas, e por isso nossa comunicação de Marketing e Vendas precisa estar ajustada a eles.

Além de entender quem é o cliente, **focamos também na Experiência do Cliente (Customer Experience)**. Por isso, para cada Persona, **mapeamos a Jornada do Cliente**, a qual chamamos de Jornada do Aluno.

A **Jornada do Cliente é a experiência** que os consumidores têm com a sua **marca** por toda a vida, **desde o primeiro contato com a empresa, passando pela compra e também no pós-venda**.

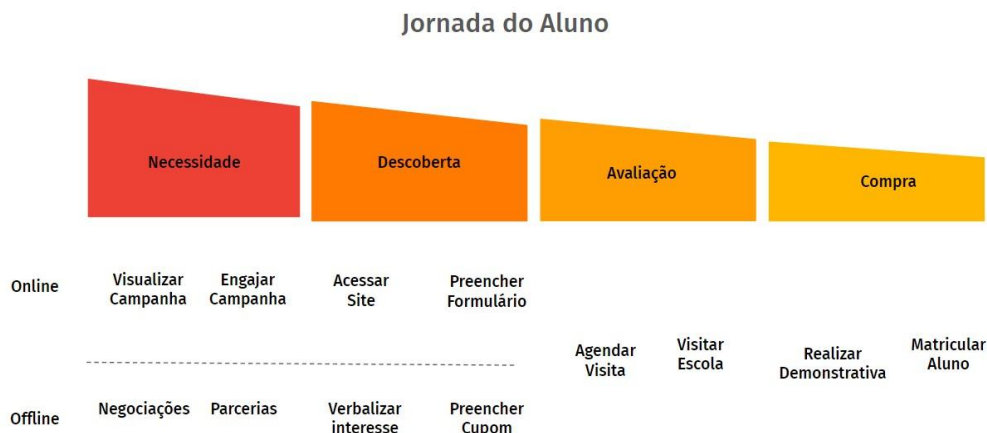
Representamos essa Jornada **utilizando o conceito de Bow Tie** (gravata borboleta) utilizado pelos profissionais de Customer Experience, conforme figura abaixo.



Prometer Valor engloba Marketing e Vendas, onde **fazemos promessas ao cliente** que sua **vida irá mudar** através de um idioma, **seus problemas serão resolvidos** e que o **melhor lugar para aprender um idioma é na KNN**.

Entregar Valor engloba Pedagógico e Retenção, onde **entregamos** aquilo que foi **prometido** ao cliente **através das aulas, reuniões pedagógicas, van**.

Para cada etapa da Jornada identificamos os **Momentos da Verdade**, aqueles pontos críticos onde a experiência do aluno poderia fazer a diferença entre o sucesso e o fracasso.



A partir dessa segmentação de Personas, e mapeamento da Jornada de cada uma delas, pudemos entender a fundo nossos clientes, e com isso ter uma perspectiva clara de como analisar nossos processos internos, campanhas de marketing e ações de venda, falando diretamente com as **necessidades e desejos** de cada grupo, aumentando a relevância da nossa comunicação.

O resultado final deste trabalho pode ser observado na planilha  **Persona KNN - Davi Kinder**.

Entendendo o Comportamento Online do Consumidor Moderno

Com base em nossos estudos de Persona e Jornada do Aluno percebemos que aproximadamente 75% dos nossos alunos estão na Geração Z. Por isso, precisamos entender como nossos processos estão de acordo com o nosso público.

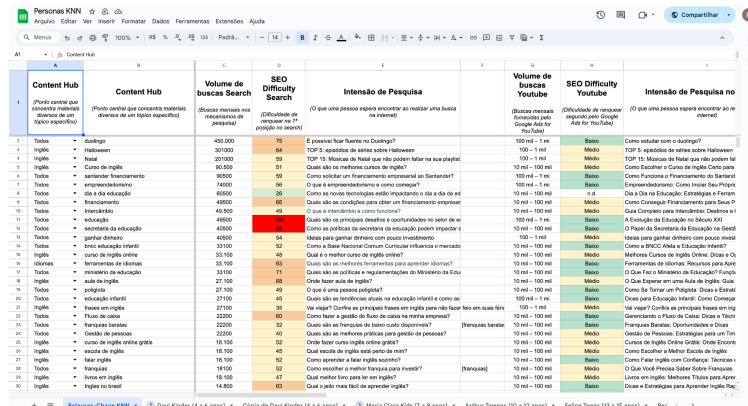
Essa é a primeira geração que cresceu totalmente imersa em tecnologia digital e tem como principais características:

- **Alta expectativa por personalização:** Eles esperam interações personalizadas, com soluções que se ajustem às suas necessidades específicas;
- **Canais digitais rápidos e eficientes:** Cresceram com smartphones e redes sociais, então esperam atendimento rápido por esses meios. Muitas vezes preferem autoatendimento ou comunicação via chat, redes sociais, e plataformas de mensagens como WhatsApp;
- **Preferência por autenticidade:** Eles conseguem detectar rapidamente quando uma marca não é autêntica ou está tentando se vender de forma exagerada. Interações genuínas são cruciais para ganhar sua confiança;
- **Experiências omnichannel:** Eles esperam uma experiência de cliente sem atrito, independentemente do canal que estão usando, seja físico ou digital. A transição entre plataformas (ex. de uma rede social para um site) precisa ser fluida.
- **Imediatismo:** A Geração Z é conhecida por ter uma expectativa de respostas rápidas e soluções instantâneas, muitas vezes influenciada pela velocidade da informação e serviços na era digital.

Para alcançar nossos objetivos ambiciosos de crescimento, foi essencial entender profundamente o **comportamento de nossos clientes** ideais, mapeando suas jornadas e seguindo conceitos fundamentais como o **ZMOT (Zero Moment of Truth)** e o **Messy Middle**.

Com esses conceitos, identificamos os comportamentos online de nossos potenciais alunos através de técnicas avançadas de SEO (Search Engine Optimization) e SEM (Search Engine Marketing), ajustando nossas estratégias de marketing digital para **atender suas necessidades** de forma **precisa e eficiente**.

Entendendo as necessidades dos clientes, sabendo que a abertura da jornada de compra do consumidor moderno começa na internet, bem como quais as palavras chaves usadas por eles durante a jornada, criamos uma lista de 738 palavras chaves possíveis, como pode ver pelo figura abaixo.

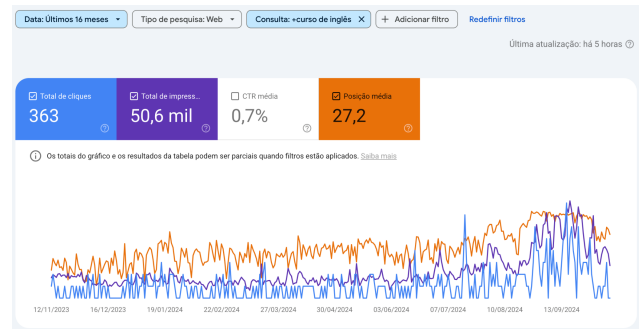
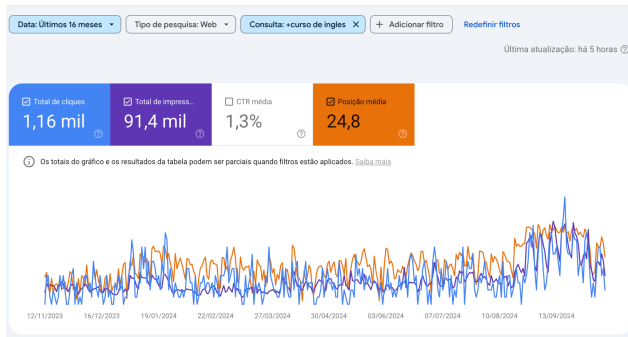


Content Hub	Content Hub	Volume de buscas Search	SEO Difficulty Search	Intensão de Pesquisa	Volume de buscas Youtube	SEO Difficulty Youtube	Intensão de Pesquisa no Youtube
(Foco central que concentra materiais dentro de um tipo específico)	(Foco central que concentra materiais dentro de um tipo específico)	(Buscas mensais no Google)	(Dificuldade de ranquear na 1ª posição no motor)	(O que uma pessoa espera encontrar ao realizar uma busca no motor)	(Buscas mensais no Youtube)	(Dificuldade de ranquear no 1º lugar no Youtube)	(O que uma pessoa espera encontrar ao se no motor)
1. Inglês	Idioma	450.000	75	E possível falar fluentemente no Inglês?	100 mil - 1 mil	Baixo	Como estudar com o Inglês?
2. Inglês	Idioma	300.000	84	TOP 10 aplicativos de idiomas online gratuitos	100 - 1 mil	Médio	TOP 10 aplicativos de idiomas online gratuitos
3. Inglês	Idioma	200.000	59	TOP 10 Músicas de Natal que não podem faltar na sua playlist	100 - 1 mil	Médio	TOP 10 Músicas de Natal que não podem faltar na sua playlist
4. Inglês	Curso de Inglês	90.000	51	Quais são os melhores cursos de inglês?	10 mil - 100 mil	Médio	Como escolher o Curso de Inglês Certo para mim?
5. Inglês	Intermediário Francês	90.000	59	Como aprender um Francês intermediário ao Sentado?	100 mil - 1 mil	Baixo	Como Francês e Francês Intermediário ao Sentado
6. Inglês	Empreendedorismo	740.000	56	O que é empreendedorismo e como começar?	100 mil - 1 mil	Baixo	Empreendedorismo: Como iniciar seu Negócio
7. Inglês	Idioma de Inglês	60.000	38	Como se tornar bilingue em inglês rapidamente o dia a dia de um	10 mil - 100 mil	Médio	Idioma de Inglês: Estratégias para Aprender
8. Inglês	Transcrição	45.000	88	Quais são as condições para obter um transcrição profissional	10 mil - 100 mil	Médio	Como conseguir transcrição para sua empresa
9. Inglês	Idioma	45.000	49	O que é transcrição e como funciona?	10 mil - 100 mil	Médio	Idioma: Como aprender a transcrição
10. Inglês	Educação	45.000	49	Quais são os principais desafios e oportunidades no setor de educação	100 mil - 1 mil	Baixo	A Evolução da Educação no Brasil
11. Inglês	Ensino de Inglês	45.000	49	Como se preparar para o ensino de inglês e como ensinar	10 mil - 100 mil	Médio	O Papel do Professor de Inglês no Brasil
12. Inglês	Ensino de Inglês	45.000	49	Idioma para ganhar dinheiro com pouco investimento	100 - 1 mil	Médio	Idioma para ganhar dinheiro com pouco investimento
13. Inglês	Ensino de Inglês	45.000	49	Como se tornar um professor de inglês em casa	10 mil - 100 mil	Médio	Como se tornar um professor de inglês em casa
14. Inglês	Ensino de Inglês	45.000	49	Qual é o melhor curso de inglês online?	10 mil - 100 mil	Médio	Melhores Cursos de Inglês Online: Dicas e Truques
15. Inglês	Ensino de Inglês	45.000	49	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Baixo	Aplicativos de Idiomas: Recursos para Aprender
16. Inglês	Ensino de Inglês	45.000	49	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Baixo	O Que é o Idioma de Inglês? Estratégias para Aprender
17. Inglês	Ensino de Inglês	45.000	49	Onde aprender inglês?	10 mil - 100 mil	Médio	O Que é aprender em uma aula de inglês? Dicas
18. Inglês	Ensino de Inglês	45.000	49	O que é uma pessoa bilingue?	10 mil - 100 mil	Baixo	Como se Tornar um Bilingue: Dicas e Estratégias
19. Inglês	Educação Infantil	27.100	45	Quais são as tendências atuais na educação infantil e como aplicar	100 mil - 1 mil	Baixo	Dicas para Educação Infantil: Como Começar
20. Inglês	Ensino de Inglês	27.100	45	Idioma para ganhar dinheiro com pouco investimento	100 - 1 mil	Médio	Idioma para ganhar dinheiro com pouco investimento
21. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Como falar o inglês de fluência de nível avançado	10 mil - 100 mil	Baixo	Desenvolvendo o Fluência de Inglês: Dicas e Truques
22. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Aplicativos de Idiomas: Recursos para Aprender
23. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	O Que é o Idioma de Inglês? Estratégias para Aprender
24. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Idioma para ganhar dinheiro com pouco investimento
25. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Como se tornar um professor de inglês em casa
26. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Qual é o melhor curso de inglês online?
27. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?
28. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?
29. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?
30. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?
31. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?
32. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?
33. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?
34. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?
35. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?
36. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?
37. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?
38. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?
39. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?
40. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?
41. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?
42. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?
43. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?
44. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?
45. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?
46. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?
47. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?
48. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?
49. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?
50. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?
51. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?
52. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?
53. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?
54. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?
55. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?
56. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?
57. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?
58. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?
59. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?
60. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?
61. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?
62. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?
63. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?
64. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?
65. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?
66. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?
67. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?
68. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?
69. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?
70. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?
71. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?
72. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?
73. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?
74. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?
75. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?
76. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?
77. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?
78. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?
79. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?
80. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?
81. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?
82. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?
83. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?
84. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?
85. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?
86. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?
87. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?
88. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?
89. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?
90. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?
91. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?
92. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?
93. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?
94. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?
95. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?
96. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?
97. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?
98. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?
99. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?
100. Inglês	Fluência de Inglês	22.000	80	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?	10 mil - 100 mil	Médio	Quais são os melhores aplicativos para aprender idiomas?

Através desse mapeamento, definimos a palavra-chave "**curso de inglês**" como foco central de nossa estratégia de SEO, afinal ela é a mais importante do nicho de Cursos de Idiomas, no mercado de Educação.

Ocupávamos a posição **56** nos resultados de busca do Google (*equivalente à 6ª página*), o que limitava nossa visibilidade e capacidade de transporte orgânico qualificado. Com uma abordagem focada e uma **série de ações coordenadas**, obtivemos uma melhoria significativa, alcançando a posição **9,3** (primeira página).

Esse avanço nos permitiu aumentar nossa **relevância** e a **probabilidade** de capturar a atenção de pessoas que buscam aprender inglês, conforme podemos ver pelos prints da ferramenta Search Console do Google.



Pessoas e a Energia KNN

Com esse ambicioso projeto de dobrar a quantidade de brasileiros que falam inglês, treinar e reter pessoas é parte essencial. Por isso, focamos também em **contratar** mais, **treinar** mais e **comunicar** melhor os nossos objetivos para nossos colaboradores.

A KNN possui uma cultura muito bem estabelecida, de indivíduos **apaixonados pelo ensino de idiomas** e propósito da marca de transformar a vida das pessoas através do idioma. Prova disso é que durante as Convenções mais de 250 pessoas tatuaram desenhos da marca.

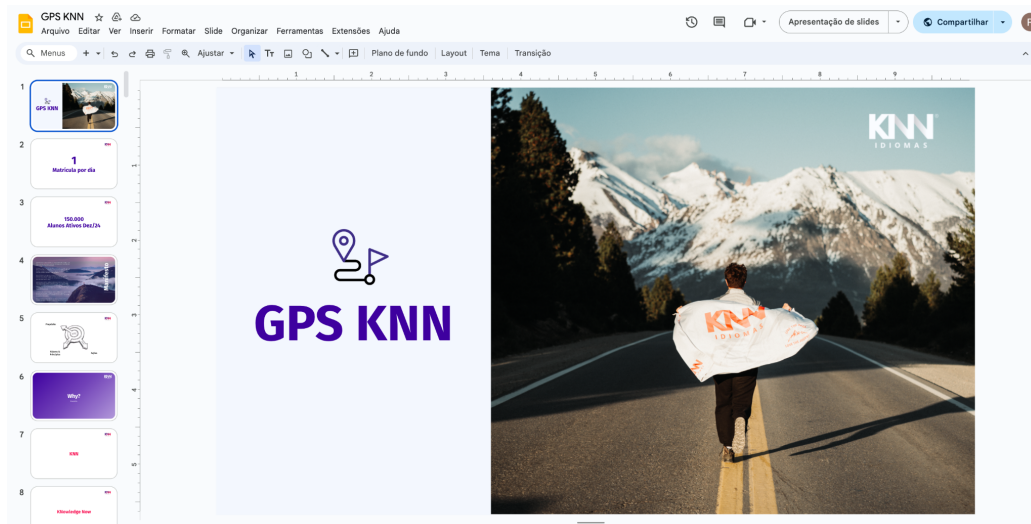
Para garantir que as pessoas estejam alinhadas e vibrando na Energia KNN, alguns movimentos importantes foram feitos durante esse ano, como:

- Definição clara de onde queremos chegar através do GPS KNN;
- Definição clara dos principais indicadores de resultado, através das OKRs e Big Numbers;
- Definição clara dos Princípios e Valores da marca, criando assim padrões de comportamento de "O que é ser KNN";
- Realização de Convenção para todos os colaboradores de rede com o tema "[O Retorno | O Recomeço | A Vida](#)";
- Realização de Convenção de Franqueados com o tema "[Mitos e Verdades](#)";
- Lançamento do Onboarding de Colaboradores, com o objetivo de acolher novos integrantes da rede, mostrando o que é ser KNN e como viver e colocar em prática nosso propósito "Live the Road, Love the Journey"

GPS KNN

Para garantir o alinhamento de todas as nossas ações, focamos também em criar o **GPS KNN**. Este se tornou nossa **bússola estratégica**, orientando nossos colaboradores a entenderem **de onde saímos** e **para onde estamos indo**.

Essa ferramenta nasceu da necessidade de **alinhar todos os colaboradores em prol de um objetivo** comum, dando clareza dos objetivos e alinhando a comunicação interna. O GPS KNN passou a fazer parte do onboarding de cada novo colaborador, o que trouxe uma maior clareza para cada novo integrante.



Gestão Baseada em OKRs

Projetos ambiciosos são realmente difíceis de colocar em prática, por isso requerem um **acompanhamento minucioso** para entender se aquilo que é realmente importante está sendo feito, e dando resultado.

Por isso, adotamos um modelo de gestão baseado em **OKRs (Objectives and Key Results)**. Isso nos permitiu alinhar nossos objetivos de crescimento com **métricas claras** que medem o sucesso em cada etapa.

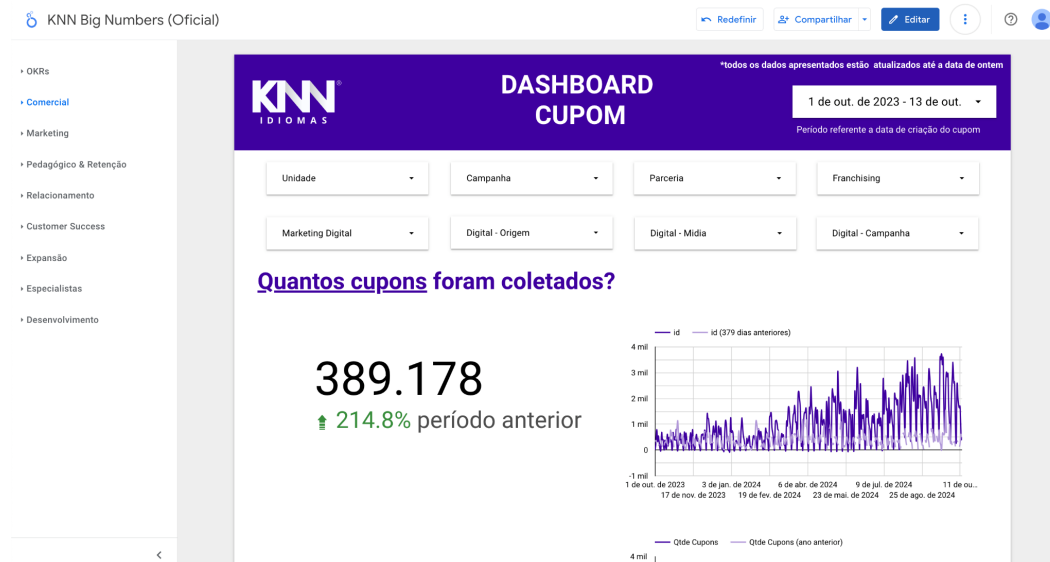
Os OKRs nos ajudaram a definir metas ambiciosas, como **expandir nossa operação** e **garantir a qualidade do ensino** em cada nova unidade, ao mesmo tempo que monitorávamos nosso progresso em tempo real.

	A	B	C	D	E	F	G
1	Objetivo	KR	DRI	Goal	Start Value	Current Value	Δ
2	Temos um World Class Team	Desenvolver o time fazendo pelo menos 75 1:1s no trimestre	Rodrigo	75	0	33	44%
3	As escolas estão saudáveis e felizes	Fazer 1 matrícula por dia	Rodrigo	1	0,35	0,59	59%
4	Promover a imagem positiva da empresa	Alcançar o Top 3 no Share of Voice, considerando as 12 melhores escolas de idioma	Paulo	3	0	3	100%
5		Alcançar o Top 5 no Share of Search, considerando as 12 melhores escolas de idioma	Paulo	5	12	11	45%

Big Numbers

Implementamos o **conceito de BI (Business Intelligence)** na KNN com o objetivo de acompanhar de forma mais objetiva os principais indicadores relacionados aos Momentos da Verdade (ZMOT) definidos na Jornada do Aluno.

Utilizando uma ferramenta do Google chamada *Looker*, criamos o **"Big Numbers"**, concentrando os principais dados que precisam ser analisados em tempo real em um único lugar.



Através dessa ferramenta, conseguimos implementar um modelo sólido para acompanhar os OKRs das diferentes áreas da empresa, que vai desde o **Comercial**, passando por **Marketing**, **Pedagógico**, **Retenção**, **Relacionamento**, **Customer Success**, **Expansão**, **Especialistas** e **Desenvolvimento**.

A necessidade de **metrificar cada processo** foi evidente à medida que a operação crescia. Para manter o **controle** e a **transparência** em todas as nossas escolas, adotamos **dashboards dinâmicos** que permitiram a visualização em tempo real dos principais indicadores de desempenho.

Esses dashboards se tornaram ferramentas poderosas, permitindo que pudéssemos **acompanhar a performance** e **ajustar as estratégias** de maneira ágil.

Desde a contratação e o **treinamento de novos colaboradores** até o **desempenho financeiro** e a **satisfação dos alunos**, tudo passou a ser monitorado por métricas claras e visuais, **evitando surpresas** e **facilitando decisões assertivas**.

Atualização do site da KNN Idiomas

Outra mudança importante e significativa que realizamos foi a **reestruturação do site** da KNN, saindo de uma [versão 2023](#) que necessitava de uma abordagem mais alinhada às necessidades de SEO e performance, para a [versão 2024](#).

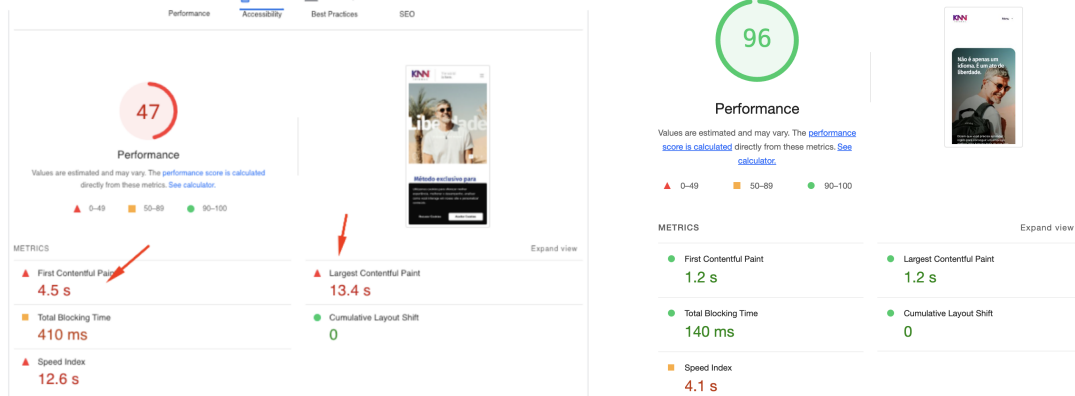
Passamos de um site estático de poucas páginas, para um focado em **boas práticas de SEO**, contendo uma landing page para cada palavra chave definida como importante em nossos estudos da Jornada do Aluno.

Atualmente temos um site com mais de **560** páginas, inclusive com uma **landing page otimizada** para SEO para cada escola da rede, conforme print abaixo:



Outro ponto importante com relação ao site foi a questão de performance. Como as pessoas esperam que o carregamento do site seja rápido, [abaixo de 3s segundos segundo o Google](#), percebemos que a versão 2023 do site não atendia aos padrões, e por isso foi necessário **implementar tecnologias mais modernas**.

Utilizando o *Google Lighthouse* podemos ver o antes e depois do site com base nas figuras abaixo, **melhorando o tempo de carregamento** do site de **4.5** segundos para **1.2**, e com isso saímos de uma pontuação de **47** para **96**.



Outro ponto importante da nova versão do site foi a introdução dos eventos de **micro conversão**, que nos ajudam a entender o comportamento do usuário durante a navegação.

Com esses eventos conseguimos perceber que funcionalidades como pesquisar localização de uma unidade, ler as perguntas frequentes e até mesmo informações sobre aulas grátis são funcionalidades importantes que foram introduzidas e que ajudam os usuários.

Melhorando o Ranqueamento da KNN

Para melhorar ainda mais nossa posição nos mecanismos de busca, investimos em uma **estratégia robusta de backlinks**, que são links de outros sites apontando para o nosso.

Isso é importante porque indicou aos mecanismos de busca que nosso site é **relevante e confiável**. Para executar essa estratégia, contamos com a colaboração do time de SEO, que projetou essas ações **visando a primeira página** nos resultados de busca do Google.

Utilizamos a ferramenta [Snovio](#) para enviar e-mails personalizados para sites e blogs com o objetivo de estabelecer parcerias e obter backlinks de qualidade.

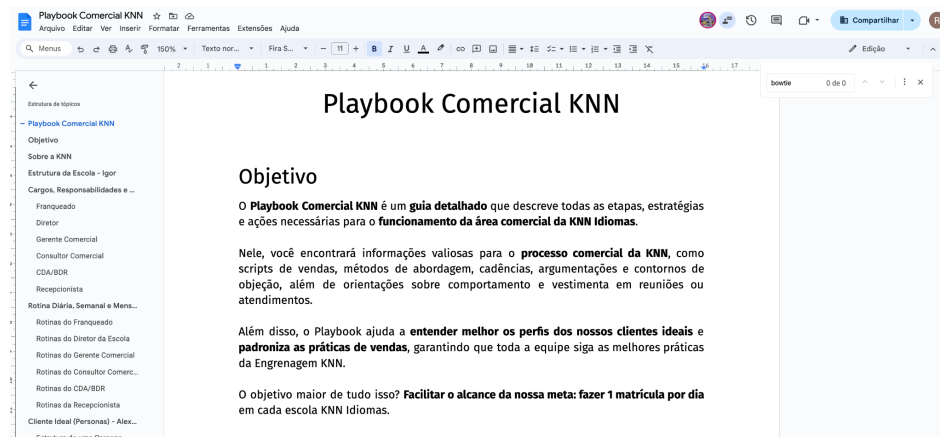
Como resultado dessas iniciativas, conseguimos obter **442 backlinks** ao longo do ano, o que foi crucial para **melhorar nossa autoridade de domínio** e, conseqüentemente, nosso ranqueamento nas buscas.

Esses backlinks não apenas ajudaram a consolidar nossa presença digital, mas também desenvolveram para **aumentar o tráfego orgânico** em nossos sites.

Criação do Playbook Comercial e Cadência de Vendas

Face ao perfil de clientes, foi necessário ajustar algumas práticas de Marketing, e conseqüentemente a abordagem comercial. Por isso, introduzir o conceito de Playbook.

O **Playbook Comercial KNN** é um guia detalhado que **descreve todas as etapas, estratégias e ações** necessárias para o funcionamento da área comercial da KNN Idiomas.



Nele, são apresentadas informações valiosas para o processo comercial da KNN, como scripts de vendas, métodos de abordagem, cadências, argumentações e contornos de objeção, além de orientações sobre comportamento e vestimenta em reuniões ou atendimentos.

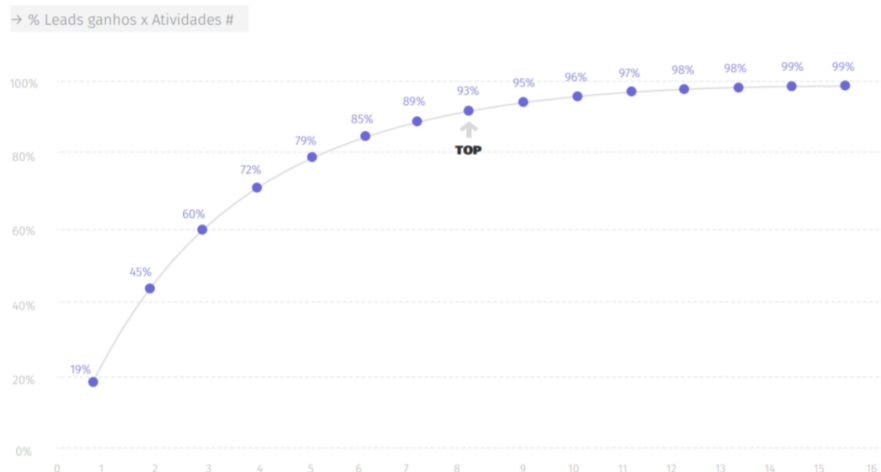
Além disso, o Playbook ajuda a entender melhor os perfis dos nossos clientes ideais e padroniza as práticas de vendas, garantindo que toda a equipe siga as melhores práticas da Engrenagem KNN.

É a partir desse documento que todos os colaboradores comerciais da rede são treinados e orientados.

Outro ajuste importante que fizemos, juntamente com o Playbook, foi estruturar melhor nossa cadência de vendas, especialmente a parte de contato com os leads recém captados. Nosso foco comercial tem sido contato telefônico e whatsapp, porém as taxas de sucesso desses canais têm diminuído cada vez mais.

Por isso, optamos por incluir novos pontos de contato como emails de Follow Up, Email de relacionamento, Seguir em redes sociais, Envio de mensagens (inbox) em redes sociais e inclusive SMS.

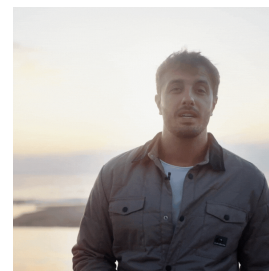
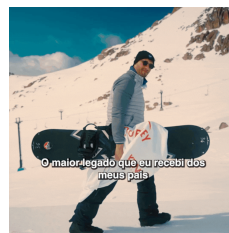
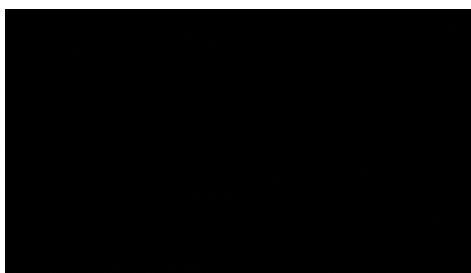
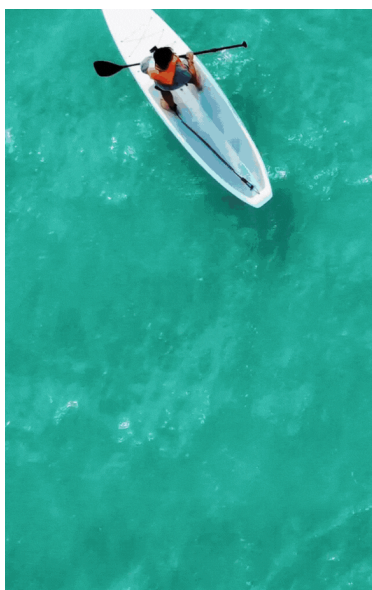
Estudos mostram que entre 8 a 12 interações conseguimos contactar até 96% dos leads.



Criação de Campanhas de Marketing Online e Offline

Entregar a mensagem certa, na hora certa, para o cliente certo é um mantra no Marketing.

Considerando isso, bem como as Personas identificadas e a Jornada do Aluno, partimos então para a criação de campanhas de Marketing específicas para cada Persona, com o objetivo de **branding** e **geração de leads**, principalmente.



Estas campanhas geraram durante o ano de 2024 mais **77.000 leads**, mais de **7.100.00** pessoas alcançadas e **31.400.000 impressões**.

Portal KNN

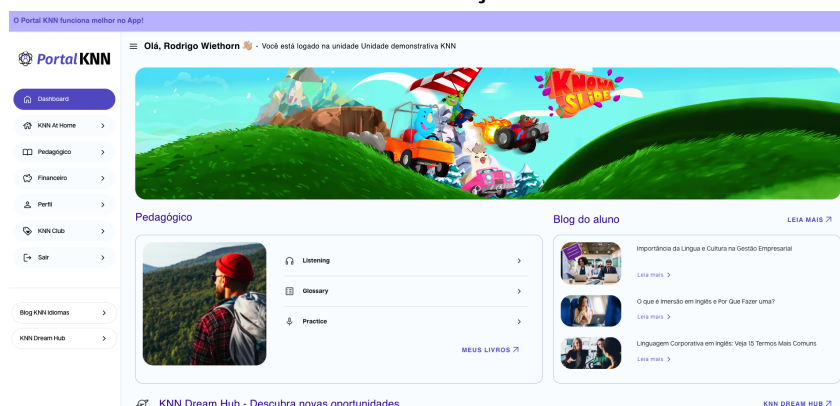
Outro ponto importante que identificamos para conseguir atingirmos nossa missão de dobrar a quantidade de pessoas que falam inglês no Brasil é efetivamente **comunicar de forma mais assertiva** tanto com nossos clientes (alunos), quanto os potenciais clientes que não fizeram suas matrículas.

Toda essa comunicação é feita corpo a corpo com as pessoas, ou via whatsapp, o que torna o processo não tão escalável.

Outro ponto sensível é o custo de comunicação via whatsapp, e que por usarmos a API oficial da ferramenta, tem um custo de aproximadamente R\$ 0.64 por dia por aluno. Considerando que a KNN possui aproximadamente 103.000 alunos, o montante de investimento seria de R\$ 1.318 milhão mensal.

Por esse motivo, nunca conseguimos de fato organizar a comunicação através de um sistema de [Marketing Conversacional](#).

Portanto, durante o ano de 2024 desenvolvemos o **Portal KNN**. Este é um aplicativo web desenvolvido para **integrar a experiência do aluno** em sala de aula e a **comunicação com a escola**.

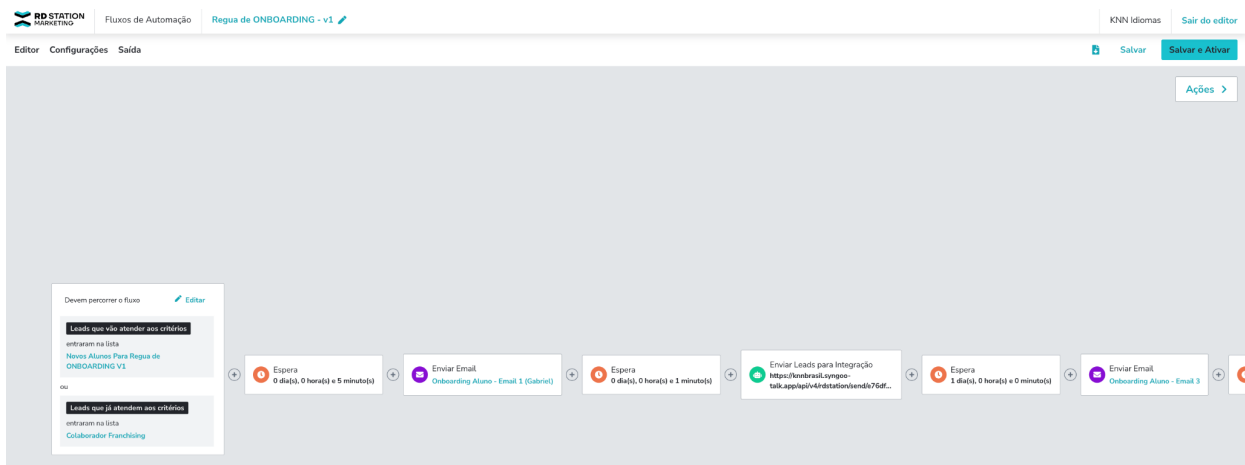


Ele possui funcionalidades relacionada a área pedagógica, como **ouvir áudios de conversas e palavras** (*Listening*), fazer **testes de aprendizado** (*Practice*), **consultar expressões e palavras** (*Glossary*), fazer **Aulas de Reposição de forma online através** (*At Home*) e até mesmo consultar as parcelas do contrato e gerar o QR Code do PIX para você o pagamento.

Junto ao Portal KNN estamos adicionando o **Chat KNN**, uma ferramenta de comunicação que vai integrar toda a comunicação entre aluno e escola, e permitir a utilização de técnicas mais avançadas de marketing conversacional utilizando Bots e Inteligência Artificial.

Onboarding do Aluno

Outro ponto importante para ajudar na comunicação com os alunos foi o **Onboarding KNN**, uma sequência de contatos inicialmente criada através de uma **régua de emails** para ajudar o aluno recém matriculado a entender melhor a Energia KNN.



Isto é especialmente importante, pois através dos [Big Numbers](#), foi possível analisar que nossos alunos esperam para entrar em sala de aula em média 50 dias, ou seja, entre efetuar a matrícula e começar a estudar existe um período de 50 dias.

Durante esse período precisamos fazer o novo aluno sentir o que é ser KNN e começar a aprender um novo idioma.

Por isso, implementamos uma **régua de relacionamento com 14 pontos de contato**, com duração de **54 dias**. Desde sua implantação em Agosto de 2024 já passaram por esse onboarding mais de **5.914** novos alunos.

NOME DO FLUXO	STATUS	ENTRADA DE LEADS	LEADS ATIVOS	criação	ÚLTIMA ALTERAÇÃO
Enviar e-mail de boas-vindas	ATIVO			28/07/2024 18:19	24/08/2024 10:44
Leads integrados em CRM	ATIVO	1140		24/07/2024 21:09	24/08/2024 11:43
REGUA DE ONBOARDING PARA NOVO ALUNO - Brasil	ATIVO	1563		24/08/2024 11:04	24/08/2024 11:43
Regua de ONBOARDING - v1	ATIVO	5914	2930	08/08/2024 19:27	23/09/2024 15:24

At Home

Outro ponto importante que percebemos durante os estudos do perfil de cliente ideal, onde constatamos que **75% do nosso público pertence à Geração Z** e está intimamente **conectado com tecnologias digitais**, foi a necessidade de oferecer aulas digitais, popularmente conhecidas como aulas online.

Na KNN prezamos pelo contato "*olho no olho*", afinal isso proporciona uma interação e aprendizado muito mais efetivos. Juntar o melhor dos dois mundos foi um desafio importante, onde procuramos combinar a **interação entre as pessoas**, que é muito forte no curso presencial, com as **praticidades do curso online**, como por exemplo, não precisar de deslocamento.

Outro ponto importante foi o **posicionamento**, afinal chamar o produto de curso online faz uma ancoragem com cursos muito baratos na internet.

Com isso, lançamos em Março de 2024 o **At Home**, uma modalidade de curso digital, que procura unir a experiência olho no olho com a praticidade dos cursos online. Além disso, foi necessário denominar nosso curso

presencial de **At School**, pois assim ficaria mais fácil identificar em qual modalidade o aluno estuda.

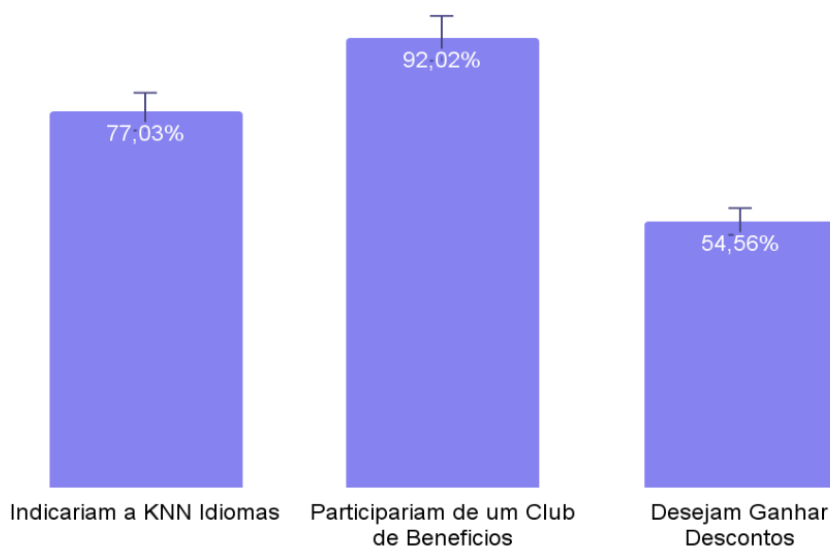
O mesmo funciona também para aulas de reposição, bem como para reuniões de rendimento entre pais e alunos.

KNN Club

Indicação é um ponto importante na KNN e que sempre ajudou a gerar matrículas. Por isso, resolvemos criar o KNN Club, um **clube de benefícios** onde pessoas indicam outras pessoas e podem ganhar dinheiro.

Antes mesmo de realizar o lançamento de um programa, optamos por pesquisar os clientes e ver a aceitação. Fizemos então, uma pesquisa quantitativa e qualitativa, utilizando a nossa base de alunos.

Obtivemos um total de **748** respostas na pesquisa, e com isso alcançamos um percentual de **99% de confiabilidade**, e 5% de margem de erro. Com isso, entendemos que **92%** dos respondentes participariam de um programa de benefícios, **77%** deles indicariam a KNN, sendo descontos (mensalidade ou material didático) os tipos de benefícios mais atrativos.



Além de um programa de benefícios [para alunos](#), optamos também por estender para [afiliados](#), [influenciadores](#), [motoristas de aplicativos](#) e [parceiros em geral](#).

O programa foi recém lançado em outubro, juntamente com o Portal KNN, e conta com **mais de 40** alunos cadastrados.

Inteligência Artificial a serviço da experiência do aluno

Na KNN Idiomas, estamos constantemente buscando maneiras de **enriquecer a experiência** dos nossos alunos e potencializar seus resultados.

Uma das soluções mais inovadoras que adotamos foi a integração de *ferramentas de Inteligência Artificial*, como o [Elsa Speak](#), ao nosso teste de inglês.

Essa integração não apenas oferece aos alunos uma oportunidade de [testar seu nível de inglês](#) de maneira **prática** e **imediate**, mas também nos permitiu **captar leads de forma eficaz**.

Ao interagir com a IA, os alunos têm uma **experiência imersiva, moderna e personalizada**, que reflete nosso compromisso com a excelência, inovação e a meta de dobrar o número de fluentes em inglês no Brasil. Com o uso dessa tecnologia, garantimos uma **avaliação precisa da pronúncia e fluência** dos nossos alunos.

Nosso [Teste de Inglês com Inteligência Artificial](#) tem se mostrado uma excelente ferramenta para gerar leads. Durante esse ano tivemos mais de **5.115 acessos**, e mais de **2.520 leads**.



Resultados obtidos

A KNN Idiomas vem sendo reconhecida nacionalmente, ano após ano, pelo grande trabalho que vem realizando no mercado de franquias. Prova disso são os inúmeros **prêmios e indicações** que vem recebendo nos últimos anos.

No ano de 2024 recebemos alguns prêmios importantes, como:

- [Selo de Excelência em Franchising da Associação Brasileira de Franchising \(ABF\)](#);
- [As Melhores Franquias do Brasil](#) pela revista **Pequenas Empresas & Grandes Negócios**.
- [Indicação da KNN Idiomas ao Prêmio Reclame Aqui 2024](#);

Durante este case, mais especificamente na seção de "[Estratégias e Soluções](#)", citamos diversas ações e seus **resultados qualitativos e quantitativos**. Por questões de tamanho (quantidade de páginas) nos limitamos a não repeti-los aqui, apenas trazer os prêmios.

Acreditamos que estamos no caminho certo para, nos próximos 10 anos, dobrar o número de pessoas que falam inglês no Brasil. Não apenas nosso propósito e convicção nos mostram isso, mas também muitos dos resultados obtidos descritos neste case.