



## História de sucesso do cliente COPA Airlines



Corporativo | Panamá



### Objetivo

O objetivo deste projeto é melhorar a proficiência em inglês dos colaboradores da COPA focando ao mesmo tempo em suas necessidades profissionais específicas.

### Desafios

- A necessidade de melhorar a proficiência em inglês dos colaboradores da COPA sobretudo as habilidades de comunicação.
- A necessidade de apresentar, analisar e reforçar o vocabulário relacionado ao trabalho (por exemplo anúncios em voo e em terra e manutenção de aeronave)

### Solução

A solução personalizada criada para atender às necessidades da COPA incluiu:

- Modelo de aprendizagem mista constituído de 220 horas de aprendizagem durante um período de 24 semanas (6 meses)
- Aula presencial de 5 horas por semana utilizando o programa *World Link*
- Sessões presenciais que englobaram 4 horas de inglês geral mais 1 hora de inglês voltado para fins específicos (anúncios e atendimento ao cliente)
- Aula de 4 horas voltada para informática utilizado o *English Discoveries* (integrado com o *World Link*)

### Resultados

A análise das notas da pré-prova e pós-prova no ano revelou que:




**A média total em testes aumentou 12%**




**A nota média em fluência aumentou 11%**



**A nota média em formulação de frases aumentou 14%**

 2014 a 2017

 300 licenças por ano

“ A solução de aprendizagem mista personalizada ajudou a melhorar a proficiência em inglês dos colaboradores da COPA Airlines. Através da plataforma *English Discoveries*, os colaboradores administrativos, mecânicos de aeronaves, agentes de serviços ao passageiro, comissários de bordo e pilotos tiveram a oportunidade de praticar e melhorar o inglês em funções relacionadas ao trabalho. ”

**Dominik Rus, Ph.D.**  
Diretor de treinamento corporativo



Uma subsidiária da ETS, a criadora dos testes TOEFL® e TOEIC®

Saiba mais em [www.edusoftlearning.com](http://www.edusoftlearning.com)  
e-mail: [contactus@edusoftlearning.com](mailto:contactus@edusoftlearning.com)