

“Sistemas e Métodos de Proporcionar Treinamento

Pelo Uso de Sistema Computadorizado”

Relatório Descritivo

Direitos Autorais

5 Uma parte da revelação desse documento de patente contém material que está sujeito a proteção dos direitos autorais. O detentor dos direitos autorais não tem objeção à reprodução *fac-símile* por qualquer um do documento de patente ou da revelação de patente, como aparece nos arquivos ou registros de patente do Escritório de
10 Patentes e Marcas, mas, de outro modo, reserva todos os direitos autorais, quaisquer que sejam.

Antecedentes da Invenção

Campo da invenção

 A presente invenção é direcionada a treinamento interativo
15 e, em particular, a métodos e sistemas de treinamento computadorizados de capacidades interativas.

Descrição da Técnica Correlata

 Muitas técnicas convencionais de treinamento de habilidades tendem a treinar usuários sobre como responder a questões de teste, tipicamente por múltipla escolha, verdadeiro ou falso ou conclusão de sentença escrita, ao invés de proporcionar treinamento adequado
20 no uso daquelas habilidades no ambiente do mundo real. Isto é, respostas verbais interpessoais.

 Além disso, muitas técnicas convencionais para teste de
25 habilidades falham em avaliar adequadamente a capacidade dos

usuários de utilizar suas habilidades no ambiente do mundo real. Isto é, interações verbais.

Sumário da Invenção

A presente invenção é direcionada ao treinamento interativo e, em particular, a métodos e sistemas de treinamento de habilidades interativo computadorizado.

Certas realizações exemplificativas ensinam e treinam um usuário para utilizar informação e habilidades em um ambiente simulado do mundo real. Por exemplo, um usuário fornece respostas verbalizadas que produzem resposta relativamente instantânea. Os usuários são opcionalmente treinados para fornecer informação, responder a objeções, e/ou fazer perguntas como apropriado, automaticamente, ou quase automaticamente, sem pausas indesejáveis. Opcionalmente, os usuários são pontuados com base na sua retenção da informação, e sua capacidade de fornecer a informação a outros de uma maneira natural, confidente. Desse modo, certas realizações auxiliam usuários a internalizar e incorporar comportamentalmente informação e habilidades aprendidas durante treinamento. Além disso, certas realizações de exercício de desempenho servem como uma ferramenta de treinamento e auto-treinamento.

Uma modalidade exemplificativa proporciona um sistema de treinamento computadorizado que compreende um código programático armazenado em memória legível em computador configurada para: receber informação de acesso (*login*) para uma pessoa em treinamento e/ou um facilitador; identificar um ou mais módulos de treinamento baseados pelo menos em parte em pelo menos uma parte da informação de *login*; receber uma seleção de pelo menos um dos módulos de treinamento identificados; causar a verbalização de um desafio em conjunto com um humano ou pessoa animada exibida simulando um

cliente ou pretendente, em que o desafio inclui uma afirmação ou questão; receber do facilitador uma primeira pontuação do desafio referente a uma resposta ao desafio da pessoa em treinamento, verbalizada, em que a primeira pontuação do desafio se refere à exatidão e/ou
 5 completude da resposta ao desafio; receber do facilitador uma segunda pontuação do desafio referente à resposta ao desafio da pessoa em treinamento, verbalizada, em que a segunda pontuação do desafio se refere a quão rapidamente a pessoa em treinamento forneceu a resposta ao desafio; receber do facilitador uma terceira pontuação do desafio
 10 referente à resposta ao desafio da pessoa em treinamento, verbalizada, onde a terceira pontuação do desafio se refere à convicção e/ou certeza com a qual a pessoa em treinamento verbalizou a resposta ao desafio; e selecionar aleatoriamente ou pseudo aleatoriamente um próximo desafio que deve ser fornecido à pessoa em treinamento.

15 Uma modalidade exemplificativa fornece um sistema de treinamento computadorizado compreendendo código programático armazenado em memória legível em computador configurado para: receber uma seleção de pelo menos um tópico em treinamento; fornecer à pessoa em treinamento um desafio por meio de um cliente ou preten-
 20 dente simulado referente a um produto ou serviço correspondendo ao tópico em treinamento; receber de um facilitador uma primeira pontuação do desafio referente a uma resposta da pessoa em treinamento, verbalizada, onde a primeira pontuação do desafio se refere à exatidão e/ou completude da resposta ao desafio; receber uma segunda pontua-
 25 ção do desafio referente a uma resposta da pessoa em treinamento, verbalizada, onde a segunda pontuação se refere a quão rapidamente a pessoa em treinamento forneceu a resposta ao desafio; e receber do facilitador uma terceira pontuação do desafio referente à resposta da pessoa em treinamento, verbalizada, onde a terceira pontuação do
 30 desafio se refere à convicção e/ou estilo com o qual a pessoa em treinamento verbalizou a resposta ao desafio.

Uma modalidade exemplificativa fornece um método de ministrar treinamento usando um sistema computadorizado, compreendendo o método: receber em um primeiro sistema computadorizado uma seleção de um primeiro tópico em treinamento; acessar da memória do computador um desafio de treinamento relacionado ao primeiro
5 tópico em treinamento; fornecer por meio de um terminal o desafio verbalmente para um usuário, em que o desafio se destina a simular uma questão ou afirmação fornecida verbalmente por uma pessoa em uma conversa; armazenar em memória legível em computador substancialmente imediatamente após o usuário fornecer verbalmente uma
10 resposta ao desafio uma primeira pontuação referente à exatidão e/completude da resposta do desafio; e armazenar em memória legível em computador substancialmente imediatamente após o usuário fornecer verbalmente a resposta ao desafio uma segunda pontuação referente a
15 quão rapidamente o usuário forneceu a resposta ao desafio.

Uma modalidade exemplificativa proporciona um método de ministrar treinamento usando um sistema computadorizado, compreendendo o método acessar a partir da memória do computador um desafio de informação de treinamento; fornecer por meio de um terminal
20 o desafio da informação a um usuário, em que o desafio da informação se destina a simular uma questão ou afirmativa de outra pessoa; armazenar em memória legível em computador uma primeira pontuação referente à exatidão e/ou completude de uma resposta ao desafio da informação fornecida pelo usuário e uma segunda pontuação referente
25 ao momento da convicção da resposta ao desafio da informação fornecida pelo usuário, em que a primeira e a segunda pontuação são armazenadas substancialmente imediatamente após o usuário proporcionar a resposta ao desafio da informação; acessar a partir da memória do computador um desafio de treinamento relacionado a uma objeção;
30 fornecer por meio de um terminal o desafio de objeção a um usuário, em que o desafio da objeção se destina a simular uma questão ou

afirmação de uma pessoa; e armazenar em memória legível em computador uma terceira pontuação referente à exatidão e/ou completude de uma resposta de desafio de objeção fornecida pelo usuário, e uma quarta pontuação referente ao momento da resposta do desafio da objeção fornecida pelo usuário.

Uma modalidade exemplificativa fornece um método de ministrar treinamento usando um sistema computadorizado, compreendendo o método: acessar a partir da memória do computador um desafio de treinamento referente a um primeiro tópico em treinamento; fornecer por meio de um terminal o desafio verbalmente a um usuário, em que o desafio se destina a simular uma questão ou afirmativa de uma pessoa para simular uma conversa em tempo real com a pessoa; e armazenar em memória legível em computador pelo menos um dos seguintes, de modo substancialmente imediato após uma resposta ao desafio ser fornecida pelo usuário; uma primeira pontuação referente à exatidão e/ou completude da resposta ao desafio fornecida pelo usuário; uma segunda pontuação referente a quão rapidamente o usuário forneceu a resposta ao desafio; uma terceira pontuação referente à convicção e/ou estilo com o qual o usuário verbalizou a resposta ao desafio.

Breve Descrição dos Desenhos

As modalidades da presente invenção serão, agora, descritas com referência aos desenhos resumidos abaixo. Esses desenhos e a descrição associada são fornecidos para ilustrar realizações exemplificativas da invenção e não para limitar o escopo da invenção.

A **Figura 1** ilustra um sistema em rede exemplificativa, que pode ser usado com o sistema de treinamento descrito neste documento.

A **Figura 2** ilustra um fluxo de processo exemplificativo.

A **Figura 3A-II** ilustra interfaces de usuário exemplificativas.

Descrição Detalhada

5

das Modalidades Preferidas

A presente invenção é direcionada a treinamento interativo, e, em particular, a métodos e sistemas computadorizados de treinamento de habilidades interativas. Certas realizações também proporcionam aprendizado misturado durante o período de interatividade (por exemplo, aprendizado com interação com computador com um facilitador humano participando).

Como discutido em maiores detalhes abaixo, as modalidades exemplificativas utilizam um sistema de treinamento baseado em processador para ensinar e treinar usuários em relação a adquirir certa informação e habilidades. Certas realizações treinam um usuário para utilizar a informação e habilidades adquiridas num ambiente de mundo real simulado, em que o usuário interage com outra pessoa (real ou simulada). O usuário é pontuado baseado na sua retenção de informação, e sua capacidade de fornecer a informação a outros de uma maneira natural, confiante (por exemplo, sem pigarrear e gaguejar). Além disso, o sistema de treinamento permite opcionalmente a pontuação das sessões de treinamento do usuário em tempo real ou após o treinamento. A pontuação inclui opcionalmente a pontuação de subcategoria, a pontuação de categoria consolidada e a pontuação que ajuda o usuário e outros a ajudar o usuário a focar em áreas que precisam aperfeiçoamento significativo e maior. Por exemplo, a categoria pode ser transações financeiras, e subcategorias podem incluir depósitos de poupança, retiradas, cartões de débito, contas corrente, e

cartões de crédito. Opcionalmente, o relatório de pontuação consolidado proporciona uma pontuação total e as pontuações de subcategoria relatam pontuações individuais para subcategorias correspondentes, de modo que o usuário e outros podem entender melhor as deficiências de desempenho em um nível mais granular e podem focar treinamento adicional em subcategorias com pontuação mais baixa.

Opcionalmente, de forma a não fazer um usuário ficar indelicadamente nervoso em relação ao processo de treinamento e a reduzir o temor de obter uma pontuação baixa, a pontuação pode ser apagada ou de outro modo não retida em memória acessível em computador por um longo tempo (por exemplo, ela é removida da memória, quando o usuário se desconecta do sistema de treinamento ou antes) e opcionalmente não imprimida em formato impresso e, em vez disso, é gerado e armazenado um relatório indicando simplesmente que o usuário precisa de ajuda ou treinamento aprofundado no que diz respeito a certas categorias/subcategorias (por exemplo, sem fazer uma distinção pontual ou de grau com respeito a outros usuários que também precisam de ajuda).

O treinamento capacita opcionalmente o usuário a fornecer respostas e informação a outros em situações da vida real com clientes e pretendentes de uma forma que suscita confiança e segurança com respeito ao usuário. Assim, um sistema de treinamento auxilia usuários na internalização e na incorporação comportamentalmente de informação e habilidades aprendidas durante o treinamento. Os usuários são opcionalmente treinados para fornecer informação, responder a objeções, ou fazer perguntas, conforme o caso, automaticamente ou quase automaticamente, sem pausas indesejáveis. O sistema de treinamento, conforme descrito neste documento, pode ser opcionalmente configurado e usado para ministrar treinamento com respeito a conhecimento acadêmico e/ou aperfeiçoamento de outra

habilidade que envolve verbalização, incluindo construção de relacionamento. Exemplos de categorias incluem, mas, sem limitação, alguns ou todos dos seguintes: Informação (por exemplo, Informação de Produto, informação a respeito de um assunto acadêmico, informação sobre uma pessoa etc.), Objeções (por exemplo, Objeções a Produto, objeções ao rumo da ação etc.), Objeções Genéricas (por exemplo, objeções genéricas a produtos ou serviços), Consulta a Serviços, Resolver Problemas de Serviço, Lidar com Clientes Irritados, Lidar com Eventos da Vida (por exemplo, Divórcio, Casamento, Nascimento, Morte, Viagem etc.), Fazer Remessas a Especialistas, Afirmações de Diferenciação e Orientação, Vendas, Exercícios de Técnica de Relacionamento e Serviço.

Numa modalidade exemplificativa, um usuário, tal como uma pessoa em treinamento utiliza um terminal de treinamento (por exemplo, um computador pessoal, uma televisão interativa, um telefone em rede, um assistente digital pessoal, um dispositivo de entretenimento etc.) ou outro dispositivo, para acessar um programa de treinamento armazenado local ou remotamente em memória legível em computador. Ao usuário pode ser solicitado ou requerido que se conecte (por exemplo, fornecer uma senha e/ou nome de usuário) para acessar um programa de treinamento e/ou um ou mais módulos de treinamento. Opcionalmente, o sistema de treinamento utiliza a informação de *login* e/ou um *cookie* ou outro arquivo armazenado no terminal do usuário para determinar quais cenários/módulos de treinamento o usuário já fez e/ou completou e/ou cenários/módulos de modo que o sistema pode automaticamente selecionar o módulo de treinamento apropriado para o usuário e armazenar as interações do usuário e/ou pontuação em um banco de dados em associação com o identificador do usuário.

Uma função de biblioteca/catalogação proporciona aos usuários/facilitadores a capacidade de escolher precisamente o treina-

mento de habilidade desejado. Opcionalmente, o usuário/facilitador pode escolher categorias cheias e/ou subcategorias. Por exemplo, opcionalmente, o sistema pode apresentar ao usuário (ou um treinador) uma seleção de módulos (por exemplo, na forma de categorias/ seqüên-

5 cias de treinamento) o usuário e/ou facilitador seleciona o módulo desejado. De modo opcional, um administrador de treinamento pode selecionar e especificar o módulo a ser apresentado ao usuário. Opcionalmente, o sistema automaticamente seleciona qual módulo (ou segmento do mesmo) deve ser apresentado com base no histórico de

10 treinamento do usuário (por exemplo, quais módulos o usuário completou e/ou baseado em pontuações de treinamento do módulo correspondente), na autorização de treinamento do usuário, e/ou outros critérios. O facilitador opcionalmente age como um treinador.

Diferentes módulos de treinamento são opcionalmente proporcionados, o que exercita os usuários em áreas específicas dentro de

15 sua função de negócio/ocupação. Por exemplo, certos módulos podem destinar-se a preparar usuários para lidar com desafios de cliente real ou pretendente. Os módulos podem ser focados no aprendizado sobre produtos/serviços, nas comparações de produto/serviços (por exemplo,

20 comparações de produto/serviços oferecidos pelo empregador do usuário, comparações de produto/serviço oferecidos pelo empregador do usuário com produtos/serviços de outra companhia ou outra entidade), no trato de reclamações de cliente, na resolução de assuntos de serviço, no fornecimento de informação de antecedentes da empresa

25 aos clientes etc. Os módulos podem também ser focados no treinamento acadêmico e/ou construção de relacionamentos etc.

Os seguintes exemplos são exemplos ilustrativos não limitadores de módulos na forma de categorias e subcategorias de desafios, as quais podem ser apresentadas ao usuário por meio de uma interface

30 de usuário:

1. Conhecimento do produto

- Contas corrente
- Contas poupança
- Cartões de crédito
- Empréstimos
- Contas individuais de aposentadoria
- Contas do mercado monetário

5

No que diz respeito a treinamento de domínio relacionado a produto, pode haver subseções (por exemplo, 1, 2, 3 ou mais núcleos de subseções) com respeito a testagem de diferentes aspectos do conhecimento para um dado assunto. Por exemplo, um conjunto de subseções pode incluir Descrições de Produto, Utilização do Produto e Objeções ao Produto. “Descrições do produto” significa responder a uma questão/desafio mais geral em relação a um produto, tal como “me fale sobre linhas de crédito com garantia hipotecária” ou outro produto. “Utilização do Produto” significa responder a uma questão/desafio relativamente a detalhes ou especificidades do funcionamento ou utilização de um produto, tais como, “exatamente como um empréstimo com garantia hipotecária funciona? Existe alguma taxa de uso da conta, existe algum saldo credor mínimo que eu deva manter, quais são as taxas anuais, se houver?” etc. “Objeções ao Produto” são aquelas objeções e/ou resistências expressas por clientes e/ou pretendentes relativamente a um produto específico (ou serviço) (por exemplo, “Não vejo a necessidade de ter um cartão de crédito *Platinum*, quando um cartão de crédito Gold ou regular servirá”, “Não pagarei uma taxa mensal para usar cheques”). Isso é diferente de “Objeções Genéricas”, que são objeções e/ou resistências que se aplicariam geralmente a produtos/serviços e/ou situações (por exemplo, “Não estou interessado”, “Não tenho tempo”, “Não tenho o dinheiro”, “Não gosto da sua organização” etc.). Numa modalidade exemplificativa, “Objeções

10

15

20

25

30

Genéricas” é uma seção de exercício de desempenho separada.

Opcionalmente, um usuário e/ou facilitador pode limitar uma sessão de treinamento a uma subseção para um ou mais produtos, ou o usuário e/ou facilitador pode aprofundar/navegar para outras subseções. Por exemplo, desafios aleatórios apresentados durante uma sessão de treinamento podem ser limitados a Descrições de Produto e/ou opcionalmente pode haver treinamento de domínio relacionado a produto por várias ou todas as subseções para um produto, tais como Descrição do Produto, Utilização do Produto, e Objeções ao Produto. Opcionalmente, o treinamento é realizado numa sequência de subseções específica (por exemplo, primeiro Descrições do Produto, segundo Utilização de Produto, e terceiro Objeções ao Produto) ou o treinamento pode incluir desafios aleatórios através de subseções múltiplas. Opcionalmente, mesmo quando existe exercício aleatório numa subseção específica (por exemplo, Descrição do Produto), pode haver ligações automatizadas que podem ser ativadas pelo usuário e/ou facilitador de modo a aprofundar a outras subseções (por exemplo, desafios de Utilização de Produto e desafios de Objeção a Produto).

Da mesma forma como discutido acima, os desafios podem referir-se a comparações, tais como comparações de produto/serviços, pessoa, lugares etc. A título de ilustração, as comparações podem incluir comparações de produtos/serviços oferecidos pelo empregador do usuário, comparações de produtos/serviços oferecidos pelo empregador do usuário com produtos/serviços de outra firma ou outra entidade e/ou produtos e serviços de dois ou mais outras entidades diferente do empregador do usuário. Por exemplo, um desafio pode ser uma questão a respeito de dois produtos ou serviços diferentes, tais como:

“Qual é a diferença entre um cartão de crédito e um cartão de débito?”

“Como um empréstimo hipotecário com taxa ajustável se compara com um empréstimo hipotecário com taxa fixa?”

“Como o seu aspirador de pó de preço mais alto se compara com seu modelo econômico?”

5 “Como a versão esportiva desse carro se compara com a versão padrão?”

“Como o seu produto se compara com o produto dos seus competidores?”

10 “Por que o seu produto é mais caro do que o produto do seu competidor?”

“Como o serviço se compara nas seguintes três cadeias de hotéis?”

Opcionalmente, se o usuário faz uma pontuação de pelo menos um limiar pré-determinado ou outro (por exemplo, “quatro de
15 cinco”, “dois de três”, “oito de nove” ou outro limiar) com respeito a certa pontuação (por exemplo, uma pontuação de elementos-chave, explicado em maiores detalhes abaixo), então uma ligação automática é proporcionada para outra categoria (por exemplo, a categoria de Utiliza-
ção de Produto/Serviço), de modo que a ligação à categoria será a
20 próxima a ser testada. Da mesma forma, se a pontuação do usuário encontrar um certo limiar (por exemplo, “quatro de cinco”) na categoria Utilização de Produto/Serviço, existirá uma ligação automática para ainda uma outra categoria (por exemplo, a categoria de Objeções a Produto/Serviço). Opcionalmente, se o usuário falhar em atingir um
25 limiar designado, desafios adicionais e/ou repetidos dentro da categoria corrente são apresentados para exercitar ainda mais o usuário na categoria corrente até que a pontuação do usuário melhore para encontrar o limiar (ou outro limiar especificado).

Opcionalmente, se o usuário não pontuar pelo menos um limiar especificado (por exemplo, “quatro de cinco”) em uma categoria, o usuário precisa repetir a categoria exercitando até que o usuário pontue o limiar específico antes de eles serem capazes de seguir para a próxima categoria.

2. Lidar com clientes irritados/reclamações de cliente

- Renunciando a taxas ou encargos de serviços
- Oferecendo serviço melhorado
- Fechando contas

3. Resolver Problemas de Serviço

4. Antecedentes da Firma

Antes de apresentar a efetiva interface de usuário de treinamento, o sistema opcionalmente fornece instruções em texto, áudio, e/ou vídeo ao usuário, que explicam o propósito do módulo de treinamento selecionado, como o usuário deve interagir com o programa de treinamento, o processo de pontuação e/ou outra informação.

Opcionalmente, um treinador/facilitador está conectado e/ou presente quando o usuário/pessoa em treinamento está se submetendo a treinamento através do sistema. Por exemplo, o treinador pode estar sentado ao lado da pessoa em treinamento, olhando para a mesma tela do terminal e/ou o treinador pode estar vendo a tela de um terminal de treinador separado que apresenta interface de usuário similar ou igual à da pessoa em treinamento, opcionalmente com informação de treinador adicional (por exemplo, respostas de treinamento). Opcionalmente, o treinador fornece à pessoa em treinamento instruções de como utilizar o sistema de treinamento e/ou fornecer pontuação em tempo real ou retardada da sessão de treinamento da

pessoa em treinamento, como descrito em maiores detalhes, abaixo.

Nesse exemplo, o sistema apresenta uma interface de usuário à pessoa em treinamento que lhe informa a respeito do assunto da sessão de treinamento. Por exemplo, o sistema pode ser usado para
5 treinar vendedores e/ou prestadores de serviço em uma indústria particular (por exemplo, bancária, financeira, agência de viagem, vendedor de automóveis, telefonia, utilitários etc.), para treinar uma pessoa em como se relacionar em uma situação pessoal (por exemplo, com um cônjuge, criança, irmão, pai, namorada/namorado etc.), para
10 treinar uma pessoa com respeito a conhecimento acadêmico, ou para outros propósitos.

Desse modo, a título de ilustração, uma pessoa em treinamento pode ser informada de que a sessão de treinamento proporciona treinamento com respeito a cartões de crédito para menores. A título de
15 outra ilustração, o treinamento pode ser destinado a treinar um usuário em como responder a uma questão mais aberta. Por exemplo, uma questão ou comentário pode se relacionar com um *status* marital, saúde, uma viagem, uma residência, e/ou filho do cliente ou pretendente. O sistema pode treinar a pessoa em treinamento em como respon-
20 der a tais questões ou comentários, que pode tomar as seguintes formas exemplificativas:

“Eu estou me divorciando (ou outro evento da vida), o que eu devo fazer?”;

“Eu vou me casar neste verão e preciso de um empréstimo
25 para pagar pelo casamento”;

“Estamos planejando fazer um cruzeiro, você têm alguma recomendação sobre como financiar isso?”;

“Estamos planejando remodelar nossa casa, quais tipos de

empréstimos vocês oferecem?”;

“Como devemos guardar dinheiro para a educação futura de nosso filho?”.

O treinamento opcionalmente treina o usuário para superar
5 objeções para um curso de ação proposto pela pessoa em treinamento
para um cliente/prestador. Ainda a título exemplificativo, o treinamento
pode destinar-se a treinar o usuário em como lidar com um
cliente que entra com uma reclamação de serviço (por exemplo, “O
produto não funciona como descrito” ou “Por que meus fundos não
10 foram transferidos como ordenado?”).

O sistema de treinamento opcionalmente proporciona treinamento acadêmico referente a assunto ensinado numa escola ou configuração de sala de aula de empregador ou de outra forma (por exemplo, “Quais são os cinco primeiros Presidentes dos Estados
15 Unidos”; “Liste, em ordem, os 10 passos que precisam ser tomados a fim de aprovar uma solicitação de empréstimo”; “Quem você deve tentar contatar primeiro no caso de ocorrer um acidente de trabalho” etc.). A título de outro exemplo, o treinamento pode ser relacionado a matemática, história, português, uma língua estrangeira, ciência da computação, engenharia, medicina, psicologia, procedimentos apropriados em
20 um local de trabalho etc. Desse modo, por exemplo, o treinamento não é necessariamente referente a interação com ou desafios de outra pessoa, tal como um cliente, prestador ou membro da família. O treinamento acadêmico pode ser usado para reforçar treinamento
25 fornecido anteriormente à pessoa em treinamento.

Nesse exemplo, a pessoa em treinamento é também informada dos diferentes estágios da sessão de treinamento. Por exemplo, a pessoa em treinamento é informada que telas de pré-estudo (também referidas como interfaces de usuário) estão disponíveis, em que a

5 pessoa em treinamento é fornecida com chave ou outros elementos que
 essa pessoa deva saber e utilizar durante a parte de “teste” da sessão de
 treinamento. A pessoa em treinamento é ainda informada que depois
 da(s) tela(s) de pré-estudo, a parte de teste irá começar. As telas de pré-
 estudo/interfaces de usuário opcionalmente incluem texto, uma
 verbalização audível do texto, e/ou um vídeo ou figura animada sincro-
 nizada com a verbalização.

10 A(s) tela(s) de pré-estudo destina(m)-se a familiarizar a pes-
 soa em treinamento com os elementos e, opcionalmente, apenas os
 elementos-chave que devem ser testados para educar a pessoa em
 treinamento e/ou de modo que a pessoa em treinamento não sentirá
 que eles são testados de forma injustamente. O treinamento será na
 forma de desafios que a pessoa em treinamento é convidada a respon-
 der. Para superar ou responder com sucesso a esses desafios, existem
15 certos elementos (por exemplo, elementos-chave) que a pessoa em
 treinamento deve exprimir. A(s) tela(s) de pré-estudo fornecerá(ao) à
 pessoa em treinamento os elementos-chave necessários para responder
 aos desafios. Numa modalidade exemplificativa, os clientes (por
 exemplo, empregadores das pessoas em treinamento) têm a opção de
20 decidir sobre os elementos-chave sobre os quais as pessoas em treina-
 mento devem ser testadas e/ou os operadores/criadores do sistema de
 treinamento tomará essas decisões. Isso permite que expectativas
 sejam alinhadas com o treinamento a ser fornecido aos usuários.

25 Opcionalmente, as telas de pré-estudo podem ser desliga-
 das automática ou manualmente (por exemplo, pelo treinador, usuário,
 e/ou operador do sistema) para uma ou mais sessões de treinamento
 para um dado usuário. Por exemplo, se o usuário já viu a dada tela de
 pré-estudo, um controle de desvio (por exemplo, um botão ou um
 vínculo (*link*)) é opcionalmente fornecido na interface de usuário da
30 pessoa em treinamento ou do treinador antes da exibição da(s) tela(s) de

pré-estudo, o qual, quando ativado faz com que a(s) tela(s) de pré-estudo sejam omitidas. Um facilitador pode optar por ativar o botão de desvio porque o usuário já deve saber quais são os elementos-chave com base em treinamento anterior.

5 Pode haver outras razões para omitir ou não apresentar uma tela de pré-estudo. Por exemplo, não apresentar a(s) tela(s) de pré-estudo fornece “teste de estresse” do mundo real avançado, em que, quando se lida com uma pessoa(s) que verbaliza(m) um desafio, o destinatário do desafio tipicamente não tem uma oportunidade para se
10 referir a materiais de “Pré-estudo”. A não apresentação da tela de pré-estudo (por exemplo, em tempos pré-determinados ou aleatoriamente) pode ser parte de uma sessão de exercício de desempenho “ataque surpresa”, que faz com que o exercício seja mais emocionante e mantém uma pessoa em treinamento mais alerta. Além disso, desligar a(s)
15 tela(s) de pré-estudo antes de uma sessão pontuada permite que o sistema “pré-teste” a base de conhecimento dos usuários antes que estejam capazes de observar as telas de elemento-chave de pré-estudo. Desse modo, desligar as telas de pré-estudo pode servir como um motivador para o usuário se sua pontuação for baixa, assim como para
20 estabelecer linhas de base de desempenho. A pontuação de linha de base de desempenho pode ser comparada à pontuação depois de o usuário ter visto as telas de pré-estudo para proporcionar ao usuário/treinador/firma uma comprovação do progresso “antes e depois”.

 Opcionalmente, pode ser estabelecido um limite de tempo
25 para quanto tempo o usuário pode ver/estudar uma dada tela de pré-estudo e/ou um conjunto de telas de pré-estudo. Um temporizador (por exemplo, um cronômetro regressivo, um cronômetro com código de cores (verde, amarelo, vermelho) ou outro cronômetro) pode ser exibido ao usuário e/ou treinador mostrando quanto tempo falta quando uma
30 tela de pré-estudo e/ou limite individual é apresentado. Isso pode

servir para proporcionar ao usuário um breve lembrete dos elementos-chave que eles devem já ter pré-estudado, mas não para dar a eles tempo ilimitado para de fato aprender os elementos-chave do princípio, que eles deveriam já ter estudado e aprendido. Além disso, isso serve
5 para limitar o tempo que o usuário gasta no módulo inteiro, de modo que o usuário não leve “20 minutos” (ou outro período de tempo excessivo) para completar um módulo que deveria ser completado em oito minutos (ou outro período de tempo).

Opcionalmente, a capacidade de atingir o referido está em
10 um “elemento-chave por base de elemento-chave”. Isto é, como cada tela de elemento-chave é “trazida”, somente pode ser vista por um período de tempo limitado antes de a próxima tela de elemento-chave ser trazida e assim por diante. A taxa a que os elementos-chave são apresentados é opcionalmente pré-configurada ou configurada durante
15 a sessão pelo facilitador.

Opcionalmente, o acima referido pode ser realizado por telas que avançam automaticamente para a próxima tela e/ou telas “ficando pretas” em um período de tempo definido (por exemplo, pré-definido ou definido durante a sessão pelo facilitador) e, então, tendo a
20 próxima tela surgindo automaticamente etc.

Por exemplo, com respeito às descrições do produto e utilização do produto, pode haver cinco elementos-chave para descrições de produto e cinco elementos-chave para utilização de produto, mas muitos mais elementos, benefícios e características listadas baseadas
25 em brochuras da firma, *websites* e outras fontes informativas do produto, muito menos de comunicações internas.

Opcionalmente, devido à natureza digital dos “reservatórios” de informação, o sistema permite que a firma altere/adapte/mude os elementos-chave com base nas realidades do mundo real. Por exemplo,

se é descoberto que os cinco elementos-chave existentes para responder a um desafio em particular não são tão eficazes quanto um conjunto diferente de elementos-chave no mundo real (até uma mudança em um único elemento-chave), então os elementos-chave para essa objeção em particular são, conseqüentemente, mudadas para corresponder a realidades experimentais.

Pode ser vantajoso em certas circunstâncias enfatizar ou apenas treinar usuários com respeito a certos elementos mais importantes (por exemplo, elementos-chave), uma vez que é reconhecido que a maioria dos usuários somente irá memorizar verbalizações para um número limitado de elementos, e receptores de informação somente serão capazes de processar um número limitado de elementos/mensagens. Não obstante o acima mencionado, outros elementos podem opcionalmente ser mencionados nas telas de pré-estudo.

Os elementos de pré-estudo (por exemplo, os elementos-chave) para uma categoria são opcionalmente agrupados ou apresentados juntos de modo a treinar melhor a pessoa em treinamento para responder a desafios aleatórios que melhor simulam situações do mundo real. Além disso, certos elementos (por exemplo, elementos-chave) são mantidos centrados (por exemplo, unitário, curto) para aumentar pontuação objetiva e reduzir pontuação subjetiva. Os elementos-chave podem opcionalmente ser modelados, verbalizados, com o texto dos elementos-chave aparecendo conforme eles são verbalizados, para propósitos de incorporação cognitiva e comportamental. As superposições do texto são opcionalmente destacadas conforme elas são exibidas.

Opcionalmente, na(s) tela(s) de pré-estudo, existirão elementos relacionados que não são tão essenciais quanto os elementos-chave. Opcionalmente, as pessoas em treinamento serão instruídas ou aconselhadas a estudar esses elementos relacionados e pode ser

fornecido crédito extra para identificação desses elementos quando respondendo a desafios. A(s) tela(s) de pré-estudo é(são) opcionalmente consolidada(s) para conter os elementos-chave referentes a vários desafios dentro da mesma categoria ou módulo. Opcionalmente, é permitida a impressão das telas de pré-estudo (por exemplo, uma listagem dos elementos), enquanto a impressão de certas outras interfaces de usuário (por exemplo, as interfaces de usuário de desafio e/ou as interfaces de usuário de resposta modelo) é inibida.

Opcionalmente, diferentes desafios são repetidos em diferentes números de vezes. Opcionalmente, a seleção dos desafios deve ser repetida e/ou a taxa de repetição é propositadamente aleatória ou pseudo-aleatória para simular a experiência do mundo real e para prevenir memorização. Opcionalmente, os elementos mais significativos são ponderados (por exemplo, por uma pessoa compondo o treinamento) de modo que os elementos mais significativos são ou tendem a ser repetidos mais frequentemente do que aqueles elementos considerados menos significativos. A ponderação pode ser armazenada em memória legível em computador e opcionalmente aplicada automaticamente pelo sistema. Opcionalmente, o treinador pode ordenar manualmente, por meio de um controle de interface de usuário, que um ou mais desafios selecionados devam ser repetidos (por exemplo, de uma maneira não aleatória).

A título exemplificativo, os desafios podem incluir um ou mais dos seguintes elementos e/ou outros elementos:

25 fatos referentes ao assunto à mão que se espera que a pessoa em treinamento saiba e forneça a um cliente/prestador;

questões que se espera que a pessoa em treinamento peça de uma pessoa simulada (por exemplo, de um cliente/prestador, em que a pessoa em treinamento é um prestador de serviço ao cliente,

com o propósito de determinar as necessidades e desejos daquele cliente);

conversa social destinada a acalmar um outra pessoa e/ou a estabelecer um sentido de confiança.

- 5 Os desafios podem ser apresentados como texto exibido, como parte de um cenário de dramatização (por exemplo, onde o usuário é apresentado a um cenário envolvendo uma animação ou pessoa representando um papel apropriado, que apresenta a oportunidade para a pessoa em treinamento para expor/fornecer os elementos),
10 com os elementos apresentados por áudio, textualmente (de modo opcional numa sobreposição à parte de vídeo) e/ou de outra forma.

- Os elementos podem ser aqueles considerados pela gerência da pessoa em treinamento com sendo mais significativos ou chaves de modo que a pessoa em treinamento não é excessivamente sobrecarregada com ter que lembrar todos os elementos relacionados (que pode
15 opcionalmente ser acessado ao invés disso durante uma interação de vida real por meio de um computador ou de outra forma, após a pessoa em treinamento ter construído credibilidade e confiança com um cliente ou pretendente real, em que a credibilidade e confiança são o resultado,
20 pelo menos em parte, da capacidade da pessoa em treinamento de responder sem ter que ler de uma lista, manual ou brochura etc.).

- Opcionalmente, a gerência da pessoa em treinamento ou outra pessoa autorizada pode especificar, selecionar ou modificar os elementos conforme o desejado. Ao conferir opcionalmente a responsa-
25 bilidade de identificar os elementos mais significativos à gerência/empregador da pessoa em treinamento, eles são encorajados a entender melhor e identificar o que é esperado dos empregados realizando uma dada função do trabalho.

Uma vez que a sessão de pré-treinamento foi completada, a pessoa em treinamento é informada que a parte testada da sessão de treinamento está prestes a começar. A parte de teste inclui uma cena tendo uma ou mais pessoas (reais ou animadas) interpretando um papel apropriado, tal como o de um cliente, pretendente, membro de família ou outra pessoa conforme apropriado para a habilidade sendo treinada. Os atores que interpretam os papéis podem ler um roteiro relevante para a área de atuação e a habilidade que está sendo treinada.

O roteiro inclui “desafios” (por exemplo, questões, afirmações, ou informação) apresentados aleatoriamente ou pseudo-aleatoriamente ou apresentadas em uma ordem pré-determinada à pessoa em treinamento. Os desafios são opcionalmente verbalizados e/ou atuados por uma pessoa/ator real ou animada. A pessoa ou pessoas na cena pode(m) ou não ser sincronizada(s) a uma verbalização do roteiro. A pessoa ou pessoas na cena pode(m) ser de diferentes etnias, conforme selecionado pelo empregador, facilitador, fornecedor do sistema de treinamento, ou outra entidade. Os padrões da fala e/ou sotaques da pessoa ou pessoas na cena podem ser selecionados pelo empregador, facilitador, fornecedor do sistema de treinamento ou outra entidade. A seleção acima mencionada pode ser feita a partir de um rol apresentado num terminal (por exemplo, um rol listando um ou mais etnias e/ou sotaques) e armazenados em memória.

Da pessoa em treinamento espera-se que responda com o(s) elemento(s) apropriado(s) ensinado(s) durante a sessão de pré-treinamento. Opcionalmente, é fornecido um temporizador (por exemplo, um cronômetro de contagem regressiva) é exibido para a pessoa em treinamento quando um desafio. Numa modalidade exemplificativa, a pessoa em treinamento proporciona a resposta verbalmente, mas pode também fazê-lo digitando/escrevendo a resposta, selecionando a resposta de

uma oferta de múltipla escolha ou de outra forma. O sistema automaticamente e/ou em resposta ao uma instrução do treinador apresentou a resposta correta ao treinador.

5 A pessoa em treinamento irá, então, ser graduado/pontuado com base em um ou mais dos seguintes elementos. A adequação/exatidão do elemento fornecido pela pessoa em treinamento, a convicção da pessoa em treinamento e/ou estilo quando fornecendo o elemento, e/ou a naturalidade e/ou velocidade com a qual a pessoa em treinamento proporciona o elemento ou qualquer combinação dos
10 mesmos. Desse modo, numa modalidade exemplificativa, uma pessoa em treinamento que fornece um elemento apropriado, mas que foi também muito devagar ou muito rápida no fornecimento do elemento apropriado de modo que pareceria ao um cliente real como sendo antinatural, e/ou pareceu ser/soou nervosa quando fornecendo aquele
15 elemento, não irá receber uma pontuação “perfeita” para aquele elemento. Além disso, opcionalmente a pessoa em treinamento será graduada em relação a quão estreitamente o texto do(s) elemento(s) recitado(s) pela pessoa em treinamento combina com aqueles fornecidos à pessoa em treinamento nas telas de resposta, que combina os elementos-chave
20 nas telas de pré-estudo.

Opcionalmente, um cronômetro regressivo é ajustado para um certo valor durante um período de resposta a desafio e a pessoa em treinamento tem que fornecer a resposta ao desafio antes de o cronômetro atingir um certo ponto (por exemplo, 0 segundos). O tempo da
25 contagem regressiva corrente pode ser exibido à pessoa em treinamento em um formato de “segundos”, e/ou em outros formatos referentes a quanto tempo está sobrando (por exemplo, verde para uma primeira quantidade de tempo, amarelo para uma segundo quantidade de tempo, e vermelho para uma terceira quantidade de tempo). Opcionalmente, a
30 pontuação da pessoa em treinamento é baseada no valor do temporiza-

dor no momento em que a pessoa em treinamento forneceu a resposta. Opcionalmente, uma pontuação potencial é exibida, o que é decrementado quando o temporizador regride, e à pessoa em treinamento é atribuída a pontuação exibida quando a pessoa em treinamento fornece a resposta. Opcionalmente, um operador do sistema e/ou o facilitador podem ajustar o tempo regressivo inicial e/ou a taxa de redução da pontuação. Opcionalmente, o facilitador pode restabelecer ou mudar o valor do temporizador em tempo real ou de outra maneira.

Opcionalmente, elementos-chave para respostas corretas estarão na “ordem/sequência correta”. Isto é, o que o cliente e/ou implementador do treinamento acredita ou identificou como sequência de apresentação preferida. Opcionalmente, o usuário é da mesma forma graduado na exatidão da sequência de sua resposta.

A título de ilustração, se um empregado de banco está sendo treinado para recomendar serviços bancários apropriados, um ator (real ou simulado) pode interpretar um cliente de banco ou pretendente. A pessoa em treinamento observa a cena, e recita o(s) elemento(s) apropriado(s) no tempo apropriado em resposta a questões perguntadas por ou informações oferecidas pelo cliente do banco ou pretendente que podem ser referentes a serviços bancários. Por exemplo, se a pessoa em treinamento estiver sendo treinada para recomendar e/ou proporcionar informação a respeito de uma conta corrente para menores, o ator pode fazer perguntas relativamente à razão de um menor precisar de uma conta corrente, os custos associados à conta corrente e os riscos associados ao fato de um menor ter uma conta corrente. Da pessoa em treinamento espera-se que responda às questões/informação do cliente com o(s) elemento(s) (por exemplo, os elementos-chave) ensinado(s) durante a sessão de pré-treinamento. Opcionalmente, à pessoa em treinamento não se permite que se refira a notas ou outros materiais (por exemplo, materiais impressos, tais como livros ou folhetos de

curso) durante a fase de teste. A resposta da pessoa em treinamento pode ser observada (por exemplo, ouvida e/ou vista) em tempo substancialmente real pelo treinador. Opcionalmente, a resposta da pessoa em treinamento é gravada (por exemplo, um registro em vídeo e/ou áudio) pelo terminal ou outro sistema para reprodução posterior por um treinador e/ou pessoa em treinamento, e/ou para pontuação posterior.

Opcionalmente, o metadado digital legível em computador que identifica onde/quando um desafio ocorre na faixa, o que é o desafio e/ou o elemento que a pessoa em treinamento deve fornecer é incorporado ou de outra forma associado com a faixa de áudio e/ou de vídeo da cena. Enquanto o treinador está observando a pessoa em treinamento (em tempo real ou posteriormente através de gravação), os elementos corretos são automaticamente (ou de modo opcional em resposta a uma ação do treinador ou da pessoa em treinamento) apresentados ao treinador, opcionalmente usando o mesmo texto como apresentado à pessoa em treinamento durante a fase de pré-treinamento. Por exemplo, o terminal do treinador pode apresentar a mesma cena sendo observada pela pessoa em treinamento, onde uma indicação é fornecida ao treinador quanto a quando a pessoa em treinamento deve fornecer um elemento e o sistema apresenta o elemento correto por meio de uma sobreposição textual com respeito à cena. Isso permite ao treinador pontuar eficientemente a pessoa em treinamento baseado no elemento (se houver) fornecido pela pessoa em treinamento. Além disso, o treinador pode pontuar a convicção e naturalidade/cronometragem com o qual a pessoa em treinamento forneceu o elemento, da mesma forma como discutido acima.

A pontuação pode ser introduzida pelo treinador em um campo de pontuação apresentado por meio do terminal do treinador. Numa modalidade exemplificativa, os pontos são introduzidos e armazenados em memória de computador de modo substancialmente

imediato após a pessoa em treinamento fornecer uma resposta verbal ao desafio (por exemplo, dentro de 15 segundos, 30 segundos ou 60 segundos). Opcionalmente, diversos campos de pontuação são fornecidos de modo que o treinador pode introduzir pontos para diferentes aspectos do fornecimento do elemento pela pessoa em treinamento. Por exemplo, pode haver um campo de “elemento correto”, um campo de “nível de convicção”, um campo de “naturalidade da resposta” e/ou um campo de “cronometragem da resposta”. Opcionalmente, o campo pode permitir que o treinador insira (ou selecione) um número de pontuação (por exemplo, 1-5), uma letra de pontuação (por exemplo, A-F), uma frase (por exemplo, excelente, bom, regular, ruim) ou outra pontuação. Opcionalmente, ícones de pontuação (por exemplo, ícones de pontuação circular) são fornecidos nas telas de resposta. O facilitador irá clicar em um ícone de pontuação para fornecer à pessoa em treinamento um ponto (ou outra pontuação) por identificar um elemento-chave. Quando o facilitador clica em um ícone de pontuação. O ícone, originalmente branco, ficará verde para significar que o usuário identificou corretamente um elemento-chave. Outras cores/indicadores também podem ser usadas. Se o facilitador clica nesses ícones de pontuação em erro, eles têm a opção de re-clicar no(s) ícone(s) de pontuação (ou de outro modo corrigir o erro de pontuação). Isso irá fazer o ícone voltar a ser branco e nenhum ponto será calculado.

Opcionalmente, o sistema automaticamente pontua um ou mais aspectos do desempenho da pessoa em treinamento. Por exemplo, o sistema pode detectar (por exemplo, por som recebido por um microfone acoplado ao terminal da pessoa em treinamento, em que a entrada recebida pelo microfone é traduzida em um valor digital) o tempo que a pessoa em treinamento leva para começar a fornecer um elemento após o “desafio” (como identificado ao sistema de treinamento por meio do metadado discutido acima) e pontua a velocidade da resposta da pessoa em treinamento e/ou fornece o tempo real decorrido entre o desafio e a

resposta da pessoa em treinamento e/ou apresenta o tempo decorrido ao treinador. A pontuação do imediatismo da resposta e a convicção, ao invés de somente fornecer uma pontuação incorporada dos dois, auxilia o usuário/treinador no melhor entendimento mais precisamente da aprendizagem exata e deficiências de desempenho da pessoa em treinamento. O treinador pode também fornecer comentários textuais/verbais (ou opcionalmente, selecionar comentários pré-definidos apresentados ao treinador por meio de uma interface de usuário) referente à convicção das pessoas em treinamento e à naturalidade de suas respostas. Por exemplo, a interface de usuário do treinador pode incluir um campo de texto por meio da qual o treinador pode inserir comentários.

Opcionalmente, os pontos para dois ou mais aspectos do fornecimento pela pessoa em treinamento de um elemento (que irá às vezes ser referido como uma “resposta”) podem ser combinados em uma única pontuação (por exemplo, como uma pontuação média, que é opcionalmente ponderada). Por exemplo, se a pessoa em treinamento recebeu uma pontuação de 5 para adequação/exatidão do elemento, uma pontuação de 3 para a convicção da pessoa em treinamento e uma pontuação de 2 para a naturalidade da pessoa em treinamento, uma pontuação média de 3,33 pode ser calculada e atribuída à resposta da pessoa em treinamento. Diferentes aspectos do fornecimento pela pessoa em treinamento de um elemento podem ser atribuídos correspondendo a diferentes pesos. A título exemplificativo, a pontuação combinada pode ser calculada usando a seguinte fórmula de média ponderada (apesar de outras fórmulas podem ser usadas também).

$$\text{PontuaçãoMáximaTotal}((W_1 \text{Pontuação}_1 / \text{MáximoPossível}_1) +$$

$$W_{n-1}(\text{Pontuação}_{n-1} / \text{MáximoPossível}_{n-1}) +$$

$$W_n(\text{Pontuação}_n / \text{MáximoPossível}_n))$$

onde *PontuaçãoMáximaTotal* é a pontuação máxima que pode ser concedida para a resposta, *W* é o peso para um aspecto correspondente da resposta, *Pontuação* é a pontuação concedida para um aspecto correspondente, e *MáximoPossível* é a pontuação máxima possível que pode ser atribuída para o aspecto correspondente.

Por exemplo, usando a fórmula acima, se à exatidão da resposta da pessoa em treinamento for atribuído um peso de 0,5 e à convicção e naturalidade for atribuído a cada uma um peso de 0,25, então, se a pessoa em treinamento receber uma pontuação de 5 de 5 pontos para adequação/exatidão do elemento, uma pontuação de 3 de 5 pontos para a convicção da pessoa em treinamento e uma pontuação de 2 de 5 pontos para a naturalidade da pessoa em treinamento, o sistema calcula e atribui a uma resposta da pessoa em treinamento uma pontuação de 3,75 de um máximo de 5.

Uma pontuação total pode ser atribuída para múltiplas respostas fornecidas pela pessoa em treinamento usando uma média, uma média ponderada ou outro cálculo baseado nos pontos recebidos para respostas individuais e/ou aspectos das mesmas. Opcionalmente, a pontuação para uma dada resposta e o total corrente é automaticamente calculada em substancialmente tempo real enquanto a pessoa em treinamento envia respostas (ou falha em enviar respostas), com o total corrente exibido pelo terminal do treinador e/ou pelo terminal da pessoa em treinamento. Opcionalmente, ao final da sessão de treinamento, o sistema de treinamento fornece os pontos ao treinador e/ou à pessoa em treinamento por um relatório eletrônico e/ou impresso em papel gerado pelo sistema.

Opcionalmente, a pontuação pode ser por cada subcategoria ou para uma categoria total. Se para uma categoria total, é apresentada uma pontuação final combinada de subcategorias (por exemplo, automaticamente apresentada ou em resposta a um comando do

treinador).

Opcionalmente, será apresentada uma pontuação de ordem de classificação de melhor para pior (ou pontuação de ordem de classificação de pior para melhor) por subcategorias. Isso permitirá ao usuário/facilitador saber aonde focar o treinamento subsequente baseado nas forças e fraquezas. Opcionalmente, a subcategoria específica que deveria ser estudada/repetida é exibida. Opcionalmente, o usuário/facilitador pode limitar o relatório de pontuação de modo que somente os pontos para aquelas subcategorias em que o usuário precisa de treinamento aprofundado (por exemplo, como determinado pelo sistema, baseado na falha do usuário em pontuar pelo menos um certo limiar especificado) são relatados para o usuário/facilitador.

Opcionalmente, durante a parte de teste da sessão de treinamento, diferentes desafios serão repetidos um diferente número de vezes. Opcionalmente, a seleção dos desafios a serem repetidos e/ou a taxa de repetição são aleatória ou pseudo-aleatória. Opcionalmente, os desafios mais significativos ou de outra forma selecionados são ponderados de modo que eles são ou tendem a ser repetidos mais frequentemente que aqueles desafios que são considerados menos significativos. Essa ponderação promove a testagem de mais significativo e/ou mais difícil para adquirir habilidades/informação.

Opcionalmente, depois de a pessoa em treinamento ter fornecido uma resposta (por exemplo, depois de a resposta ter sido pontuada e/ou depois de a pessoa em treinamento ter completado um módulo ou parte de treinamento testada do mesmo), a pessoa em treinamento é apresentada a uma resposta modelo, com o elemento correspondente exibido e/ou verbalizado. Quando verbalizado, opcionalmente a verbalização é fornecida com uma voz soando confiante que o usuário deve emular. Opcionalmente, os elementos-chave fornecidos nas respostas são marcados em negrito, destacados ou de outra forma

visualmente enfatizados se comparados à estrutura da sentença/frase à qual eles estão incorporados. Os elementos-chave fornecidos na resposta modelo são opcionalmente modelados, verbalizados, com o texto dos elementos-chave aparecendo de uma maneira sobreposta
5 conforme eles são verbalizados, para fins de incorporação cognitiva e comportamental. As sobreposições de texto são opcionalmente destacadas conforme elas são exibidas.

Opcionalmente, a resposta modelo é apresentada de modo automático e/ou é apresentada em resposta a uma instrução da pessoa
10 em treinamento (por exemplo, emitida por uma interface de usuário apresentada por um terminal da pessoa em treinamento). Opcionalmente, o primeiro elemento é exibido e, então, a resposta modelo é fornecida (por exemplo, textualmente e/ou verbalizada) com o elemento ainda exibido. Onde existem mais de um elemento, opcionalmente os
15 elementos são apresentados um de cada vez, até que todos os elementos relevantes são exibidos. Os elementos revelados correspondem à resposta modelo. Opcionalmente, a pessoa em treinamento pode tomar notas enquanto o elemento e resposta modelo são apresentados.

Opcionalmente, um campo de “notas” é apresentado no
20 terminal da pessoa em treinamento, em que esta pessoa pode inserir notas, as quais serão então salvas na memória do computador. As notas podem opcionalmente ser impressas e/ou posteriormente acessadas pela pessoa em treinamento. Opcionalmente, por meio de um controle de interface de usuário, o sistema do treinador automaticamente repete o desafio e/ou módulo se a pontuação da pessoa em
25 treinamento cai abaixo de um limiar definido pelo sistema, o treinador, o empregador da pessoa em treinamento, a pessoa em treinamento e/ou outra pessoa designada. Por exemplo, opcionalmente um desafio e/ou módulo é repetido se a pessoa em treinamento recebeu menos que
30 uma pontuação perfeita para assim melhor exercitar a pessoa em

treinamento para ser capaz de fornecer respostas corretas que incluem os elementos significativos apropriados, sem hesitação e de uma maneira confiante.

Opcionalmente, durante uma sessão de treinamento pode ser apresentada na forma de um jogo para ajudar a manter o interesse da pessoa em treinamento e/ou para melhorar o impacto do treinamento. Por exemplo, quando a pessoa em treinamento recebe uma pontuação acima de um limiar especificado, algo agradável acontece (por exemplo, certa melodia é tocada, certa imagem/vídeo é exibida, uma peça de um quebra-cabeças eletrônico é premiada, a pessoa em treinamento ganha pontos/armas/atributos que podem ser usados em um jogo eletrônico etc.). Opcionalmente, o treinamento pode ser apresentado num formato em que a pessoa em treinamento deve responder questões corretamente (por exemplo, receber uma pontuação pré-determinada) a fim de derrotar um adversário (por exemplo, um robô ou alienígena simulado). Opcionalmente, podem existir múltiplos jogadores participando de um jogo, em que se o primeiro a responder está errado, então outros têm a oportunidade de responder e pontuar.

Opcionalmente, as respostas verbalizadas de um usuário são gravadas apertando-se um botão de “gravação”. Essas respostas gravadas são imediatamente (ou de uma maneira retardada) reproduzidas por meio de um botão de reprodução. O objetivo nessa modalidade exemplificativa é proporcionar ao usuário uma resposta instantânea substancialmente sobre como o usuário soa de uma perspectiva de estilo e/ou atitude. Opcionalmente, de modo substancialmente imediato depois da reprodução, o facilitador/treinador faz perguntas ao usuário relativamente à percepção do usuário sobre seu estilo e/ou atitude. São exemplos dessas perguntas:

- Como você acha que se houve?
- Você acha que você pode se passar por confian-

te e estudioso?

- Você teria sido convencido pela sua resposta como um cliente ou pretendente?
- Como você poderia ter melhorado? etc.

5 Opcionalmente, uma vez que a reprodução do segmento gravado do usuário está completa, pode haver um padrão automático para as questões que são “feitas” pelo sistema de treinamento. Isto é, as perguntas são verbalizadas por uma voz pré-gravada e sintetizada no mesmo tempo substancialmente que o texto é exibido. Opcionalmente,
10 cada pergunta é “feita” separadamente. Opcionalmente, duas ou mais perguntas são feitas junto. Depois da resposta e/ou discussão entre o usuário e facilitador, o usuário/facilitador aperta um botão de “avançar” (ou outro controle correspondente) e a próxima pergunta é feita, e assim por diante.

15 Opcionalmente, existe uma opção para re-gravar uma resposta de usuário sem salvar o segmento gravado inicial por um controle na interface de usuário do treinador e/ou facilitador.

 Opcionalmente, por um controle na interface de usuário da pessoa em treinamento e/ou facilitador (por exemplo, um ícone de
20 salvar gravação que pode ser ativado pela pessoa em treinamento e/ou facilitador), existe uma opção para salvar a gravação como um “modelo de autorreferência” que o usuário e/ou facilitador pode posteriormente acessar como um exemplo de uma boa resposta.

 Opcionalmente, pode haver questões padrões (por exemplo,
25 1, 2, 3, 4, 5, ou mais questões) com respeito à opção de auto-gravação, ou essas questões podem ser personalizadas. Por exemplo, a fim de remover a responsabilidade do facilitador, uma vez que o usuário ouve a si próprio, e o sistema consulta o usuário em relação ao seu desempenho, as mesmas questões podem ser feitas a cada tempo (por exemplo,

“Como você acha que soou?”, “Como você poderia melhorar sua resposta?” etc.) ou o sistema em vez disso faz perguntas diferentes para diferentes tipos de desafios (por exemplo, para uma objeção, o sistema poderia perguntar “Você acha que você superou as objeções do cliente?”).

Modalidades exemplificativas serão, agora, descritas com referência às Figuras. Em todas as descrições a seguir, o termo “*website*” é usado para se referir a um sítio (*site*) de rede acessível a usuário que implementa os padrões básicos da rede mundial de computadores para a codificação e transmissão de documentos hipertextuais. Esses padrões atualmente incluem HTML (a Linguagem de Marcação de Hipertexto) e HTTP (Protocolo de Transferência de Hipertexto). Deve ser entendido que o termo “*site*” não se destina a indicar uma única localização geográfica, como um *website* ou sítio de outra rede pode, por exemplo, incluir múltiplos sistemas de computador distribuídos geograficamente que são apropriadamente interligados. Além disso, enquanto a seguinte descrição se refere a uma modalidade utilizando a *Internet* e protocolos relacionados, outras redes, tais como redes de televisões interativas ou de telefones, e outros protocolos podem também ser usados.

Além disso, a não ser que de outro modo indicado, as funções descritas neste documento são preferivelmente realizadas por código executável e instruções armazenadas em memória legível em computador e executadas em um ou mais computadores de propósito geral. No entanto, a presente invenção pode também ser implementada usando computadores para propósitos especiais, outros sistemas baseados em processador, máquinas de estado, e/ou circuitos eletrônicos *hardwired*. Além disso, com respeito aos processos exemplificativa descritos neste documento, nem todos os estados de processos precisam ser alcançados, assim como também os estados não precisam ser

realizados na ordem ilustrada. Além disso, certos estados de processos que são descritos como sendo serialmente realizados podem ser realizados em paralelo.

De modo similar, ao mesmo tempo em que os seguintes exemplos podem se referir a um sistema de computador ou terminal pessoal do usuário, outros terminais, incluindo outros computadores ou sistemas eletrônicos, podem também ser usados, tais como, sem limitação, uma televisão interativa, um assistente digital pessoal (PDA) habilitados para rede, outros dispositivos de IP (protocolo de *Internet*), um telefone celular ou outro terminal sem fio, um console de jogos em rede, um dispositivo de MP3 ou outro dispositivo de áudio em rede, um dispositivo de entretenimento em rede, e assim por diante.

Além disso, ao mesmo tempo em que a seguinte descrição pode se referir a um usuário pressionando ou clicando em uma chave, botão ou *mouse* para fornecer uma resposta ou entrada de usuário, a entrada do usuário pode também ser fornecida usando outro aparelho ou técnicas, tais como, sem limitação, entrada de voz, entrada de tela sensível ao toque, entrada de caneta ótica, entradas por dispositivos sensíveis ao toque (*touchpad*), e assim por diante. De modo similar, ao mesmo tempo em que a descrição a seguir pode se referir a certas mensagens ou questões sendo apresentadas visualmente a um usuário pela tela do computador, as mensagens ou questões podem ser fornecidas usando outras técnicas, tais como mensagens audíveis ou faladas.

Uma modalidade exemplificativa utiliza um sistema de treinamento computadorizado para aprimorar a compreensão auditiva da pessoa em treinamento. Por exemplo, o treinamento pode ser distribuído por um terminal, tal como um computador pessoal autônomo. O programa de treinamento pode ser carregado em um computador pessoal por uma mídia legível em computador, tal como um CD-ROM, DVD, mídia magnética, memória de estado sólido ou, de outra forma ou

descarregado por uma rede para o computador pessoal.

Ainda a título exemplificativo, o programa de treinamento pode ser hospedado em um servidor e interagir com o usuário por uma rede, tal como a *Internet* ou uma rede privada, através de um sistema
 5 de computador cliente ou outro terminal. Por exemplo, o sistema cliente pode ser um computador pessoal, um terminal de computador, uma televisão em rede, um assistente digital pessoal, um telefone sem fio, um reproduutor de mídia pessoal interativo ou outro sistema de entretenimento. Um navegador ou outra interface de usuário no
 10 sistema cliente pode ser utilizado para acessar o navegador, para apresentar a mídia de treinamento e para receber entradas de usuário.

Como será descrito em maiores detalhes abaixo, numa modalidade, um sistema de treinamento apresenta um cenário para um usuário por um terminal, tal como um computador pessoal ou televisão
 15 interativa. O cenário pode ser um cenário de áudio e/ou vídeo pré-gravado incluindo um ou mais segmentos. O cenário pode envolver um único ator ou múltiplos atores (por exemplo, um ator humano ou uma personagem animada) lendo um roteiro relevante para o campo e habilidade sendo treinados. Por exemplo, os atores podem estar
 20 simulando uma interação entre um caixa de banco ou um oficial de empréstimos e um cliente. Ainda a título exemplificativo, a interação simulada pode ao invés disso ser para vendas ou comunicações em pessoa ou por telefone. Ainda a título exemplificativo, os atores podem estar simulando uma interação entre um pai e um filho. Opcionalmen-
 25 te, em vez de usar atores para ler um roteiro, o cenário pré-gravado pode envolver uma interação sem roteiro de vida real.

A Figura 1 ilustra um sistema de treinamento em rede e-
 xemplificativa incluindo um servidor de *Web*/aplicativo 110, usado para hospedar o programa do aplicativo de treinamento e servir páginas da
 30 *Web*, um banco de dados de cenário 112, que armazena segmentos de

cenário pré-gravados e um banco de dados de usuário 114 que armazena identificadores de usuários, senhas, rotinas de treinamento para usuários correspondentes (que podem especificar quais categorias de treinamento/cenários devem ser apresentados para um dado usuário e em qual ordem), pontuação de treinamento, gravações de sessões de treinamento e respostas de usuários fornecidas durante sessões de treinamento. O sistema de treinamento é acoplado a um ou mais terminais de usuário das pessoas em treinamento 102, 104, e um terminal de treinador 106 por meio de uma rede 108, que pode ser a *Internet* ou outra rede.

A Figura 2 ilustra um processo de treinamento exemplificativo. No estado 202, a pessoa em treinamento e/ou o treinador se conecta ao sistema de treinamento por um terminal de treinamento. O sistema de treinamento pode utilizar a informação de *login* para acessar a informação de conta da pessoa em treinamento e/ou treinador. A informação de conta opcionalmente inclui uma identificação das categorias/módulos de treinamento que a pessoa em treinamento e/ou o treinador estão autorizados a acessar. No estado 204, é selecionado um módulo de treinamento. Por exemplo, uma categoria/um módulo de treinamento pode ser selecionada(o) pela pessoa em treinamento ou pelo treinador de um rol de módulos apresentados em um terminal de treinamento, em que o rol inclui módulos que a pessoa em treinamento/o treinador estão autorizados a acessar. Opcionalmente, o sistema seleciona automaticamente o módulo com base no histórico de treinamento da pessoa sendo treinada (por exemplo, os módulos que a pessoa em treinamento utilizou anteriormente e/ou a pontuação da pessoa em treinamento).

No estado 206, são exibidas instruções a respeito do uso do sistema de treinamento para a pessoa em treinamento e/ou treinador. No estado 208, em resposta a um comando da pessoa em treinamento

ou do treinador, começa uma sessão de treinamento preparatória. A sessão de treinamento preparatória apresenta informação, questões, afirmações e semelhantes (algumas vezes referidas neste documento geralmente como materiais), relacionadas com o tópico em treinamento, em que a pessoa em treinamento deve utilizar algum ou todos os materiais apresentados durante a sessão de teste subsequente.

No estado 210, em resposta a um comando da pessoa em treinamento ou do treinador, a parte de teste do treinamento começa. A pessoa em treinamento é apresentada a um cenário relacionado aos materiais ensinados durante a parte preparatória do treinamento. O cenário incluirá um ou mais desafios por um ator fingindo ser um cliente, pretendente, ou outra pessoa relevante para o tópico em treinamento. O cenário pode fornecer por meio de uma gravação de vídeo de uma pessoa ou animação (por exemplo, uma animação em FLASH). A título exemplificativo, os desafios podem estar sob a forma de questão (por exemplo, uma questão acerca de um produto ou serviço, uma questão pedindo conselho sobre um assunto relevante etc.) ou uma afirmação (por exemplo, uma afirmação acerca das condições ou planos correntes do cliente ou acerca de um produto ou serviço).

No estado 212, a pessoa em treinamento fornece uma resposta em resposta ao desafio. No estado 214, o treinador e/ou o sistema de treinamento pontua a resposta. Os elementos correntes são exibidos ao treinador com ícones de pontuação correspondentes (por exemplo, ícones de pontuação circulares ou outra forma desejada) que o treinador pode usar para pontuar o usuário. A resposta pode ser pontuada quanto à exatidão da resposta, à rapidez com a qual a resposta foi dada, a naturalidade da resposta e/ou a convicção e estilo com o qual a resposta foi dada. No estado 216, a resposta modelo é apresentada por multimídia (por exemplo, opcionalmente audível,

opcionalmente em conjunção com a parte de vídeo do cenário) à pessoa em treinamento no terminal de treinamento, opcionalmente com os materiais correspondentes apresentados textualmente. Os elementos do material podem ser apresentados em formato de sobreposição sobre o vídeo/a animação do cenário do módulo.

No estado 218, é feita uma determinação relativa a se a parte de teste da sessão de treinamento foi completada. Se não o foi, o processo continua para o estado 210 e o próximo cenário é apresentado. O próximo cenário pode ser selecionado aleatoria ou pseudo-aleatoriamente, ou o sistema pode opcionalmente permitir que o treinador e/ou pessoa em treinamento selecione o próximo cenário. O próximo cenário é opcionalmente uma repetição de um cenário apresentado previamente (por exemplo, do módulo corrente ou de outro módulo). O próximo cenário é opcionalmente selecionado com base na pontuação da pessoa em treinamento num cenário anterior.

Se, no estado 218, uma determinação é feita de que a parte de teste do módulo foi completada, o processo prossegue para o estado 220 e é gerado um relatório de teste incluindo opcionalmente os pontos para cada desafio, uma pontuação total para cada desafio e/ou uma pontuação total para o módulo. No estado 222, o processo termina ou a pessoa em treinamento/treinador seleciona outro módulo.

Serão, agora, descritas interfaces de usuário exemplificativas. Uma interface de usuário exemplificativa pode proporcionar uma introdução ao sistema de treinamento, incluindo instruções sobre como acessar as categorias de exercício do sistema de treinamento. É opcionalmente fornecido um *link* para a página de *login* e o usuário é instruído a se conectar ao sistema e escolher um módulo de treinamento com a categoria desejada correspondente e subcategoria de exercício. É fornecida uma interface de usuário por meio da qual o usuário ou facilitador tem a opção de clicar em um ícone de “Acesso à Tela de Pré-

Estudo”. A interface de usuário de Pré-Estudo contém elementos-chave ou importantes que o usuário precisa saber a fim de corretamente responder os desafios por vir. Opcionalmente, o usuário pode pular a interface de usuário de pré-estudo (por exemplo, se o usuário já está familiar com a categoria e subcategoria e/ou não sente necessidade de visualizar a interface de usuário de pré-estudo) clicando em um ícone de “Pular Pré-estudo e Ouvir Desafio” ou semelhantes.

O usuário é ainda informado sobre quando a personagem simulada para o usuário deve fornecer uma réplica/resposta em primeira pessoa ao desafio e que as respostas corretas são baseadas nos elementos (por exemplo, os elementos-chave fornecidos pela interface de usuário de pré-estudo) escolhidos pela firma do usuário ou pelos criadores do sistema de treinamento. O usuário é informado que, quando o usuário para a verbalização da resposta do desafio, o usuário ou o facilitador deve clicar em um ícone de “Resposta” para obter a(s) resposta(s) correta(s). Numa modalidade exemplificativa, o usuário é informado que o sistema de treinamento terá, agora, uma figura simulada verbalizando um “desafio” (por exemplo, uma afirmação ou questão). O usuário, então, responde ao desafio.

O sistema pode, agora, exibir elementos (por exemplo, os elementos-chave) da resposta correta da diretriz, que combina ou combina substancialmente o que eles aprenderam no treinamento anterior e/ou da(s) tela(s) de Pré-Estudo. As interfaces de usuário de resposta podem exibir os elementos e/ou pontuação ao usuário/facilitador conjuntamente ou apenas ao facilitador. A pontuação pode incluir uma pontuação para os elementos recitados pelo usuário, uma pontuação de imediatismo de resposta, e uma pontuação para convicção e estilo.

Opcionalmente, é proporcionada uma interface de usuário em que o usuário/facilitador pode instruir o sistema por meio de um

controle (por exemplo, ícone de “Clique para ouvir a Resposta Modelo”) para verbalizar a resposta modelo com os elementos-chave graficamente sobrepostos na tela. Os elementos (por exemplo, elementos-chave) são sobrepostos e acumulados um de cada vez para exibir os elementos anteriormente revelados na(s) Tela(s) de Pré-Estudo. A revelação de cada um desses elementos correlaciona-se com a Resposta Modelo verbalizada. Opcionalmente, é fornecido um controle por meio do qual o usuário/facilitador tem a capacidade de repetir esse “desafio” em particular se eles escolherem assim fazer. Para fins de aprendizagem, se o usuário conseguir qualquer coisa menor do que uma “pontuação perfeita” (ou outra pontuação designada), então, eles devem repetir a subcategoria para melhor assegurar que eles podem produzir uma resposta fluida que contém os elementos-chave, sem hesitação e de uma maneira confiante.

É fornecida outra interface de usuário incluindo um controle de “prosseguimento”, que, quando ativado, faz o sistema narrar verbalmente outro desafio aleatório e o processo continua. O módulo de treinamento irá informar ao usuário e ao facilitador quando todos os desafios dentro da subcategoria foram completados. O usuário e o facilitador podem escolher repetir a subcategoria ou continuar para uma subcategoria e/ou categoria diferente. Esse exercício repetitivo irá melhor assegurar que as pessoas em treinamento irão aprender os materiais.

As Figuras 3A-II ilustram exemplos de interfaces de usuário que podem ser apresentadas por um navegador de *web* ou outro aplicativo. Podem ser usadas interfaces de usuário adicionais, menos ou diferentes em outras realizações exemplificativas. A linguagem fornecida nos exemplos de interfaces de usuário não é destinada a limitar a invenção, mas são meros exemplos de linguagem que pode ser usada. Podem também ser usadas outra linguagem e terminologia. As

interfaces exemplificativas incluem controles (por exemplo, na forma de *links* sublinhados, botões ou de outra forma) que podem ser usados para navegar a sessão de treinamento (por exemplo, prosseguir, próxima página, clique para resposta etc.). Opcionalmente, algum ou todo o texto exibido pela interface de usuário pode ao invés ou adicionalmente ser verbalizada. Opcionalmente, uma figura/face animada ou pessoa real pré-gravada verbaliza ou aparece para verbalizar algum ou todo o texto ou roteiro.

A Figura 3A ilustra um exemplo de introdução ao sistema de treinamento, incluindo uma lista de categorias e subcategorias de tópicos de treinamento exemplificativas. A Figura 3B ilustra instruções exemplificativas que são opcionalmente apresentadas a um facilitador e/ou usuário, as quais descrevem como acessar um módulo de treinamento. Nesse exemplo, as instruções fornecem um URL de *website* (Localizador de Recursos Universal) por meio do qual o treinador ou pessoa em treinamento pode se conectar e acessar o programa de treinamento. O usuário é ainda instruído a escolher a categoria/subcategoria de treinamento desejada. As instruções ainda instruem a pessoa em treinamento/treinador a como iniciar a fase preparatória/de pré-treinamento do módulo de treinamento e fornecer informação como o que esperar durante a fase preparatória/de pré-treinamento.

As instruções exemplificativas indicam que depois da fase preparatória/de pré-treinamento, a fase “de desafio” do módulo de treinamento será iniciada, em que um vídeo/personagem animado irá verbalizar um desafio (por exemplo, uma afirmação ou questão). A pessoa em treinamento é instruída quanto ao modo de responder aos desafios e ao modo como a resposta da pessoa em treinamento será pontuada. São ainda fornecidas instruções sobre como acessar respostas modelo e o que esperar enquanto se acessam as respostas modelo. Além disso, o treinador/pessoa em treinamento são informados que o

cenário pode ser repetido, que desafios adicionais serão apresentados e que o módulo pode ser repetido.

5 A Figura 3C ilustra um exemplo de interface de usuário informando a pessoa em treinamento que uma sessão de treinamento de prática está prestes a começar. A pessoa em treinamento é ainda informada que o facilitador se conectou, que está participando da sessão de treinamento e que selecionou uma categoria/subcategoria de treinamento (por exemplo, alfabetos/Americano). A Figura 3D ilustra uma interface de usuário que proporciona uma explicação à pessoa em
10 treinamento acerca do teste de desafio por vir e fornece instruções sobre como a pessoa em treinamento deve responder aos desafios (por exemplo, na primeira pessoa, tão logo a pessoa em treinamento ouve o desafio). Opcionalmente, é exibida uma figura (por exemplo, uma figura animada ou pessoa real) que aparece para verbalizar as instruções.

15 A Figura 3E ilustra um desafio exemplificativo na forma de uma questão. As Figuras 3F – 3G ilustram exemplo de interface do usuário de pontuação, em que as pontuações (por exemplo, pontuação numérica) são atribuídas à exatidão da resposta da pessoa em treinamento ao desafio, à pontualidade da resposta e a convicção com a qual a resposta foi dada. A Figura 3F ilustra um exemplo de interface de
20 usuário de pontuação de respostas usada para pontuar a exatidão da resposta da pessoa em treinamento ao desafio. A interface de usuário de pontuação pode ser completada pela pessoa em treinamento, pelo facilitador ou pelos dois conjuntamente, como permitido pelas regras do treinamento. A Figura 3G ilustra uma interface de usuário de pontuação usada para pontuar a pontualidade da resposta ao desafio da
25 pessoa em treinamento (por exemplo, se a resposta foi indesejavelmente atrasada ou imediata). A Figura 3H ilustra uma interface de pontuação usada para pontuar a convicção com a qual a pessoa em treinamento responde ao desafio (por exemplo, não confiante, pouco confiante,
30

confiante), com um número diferente de pontos atribuídos com base no nível de confiança.

A Figura 3I ilustra uma interface do usuário que explica que uma resposta modelo será apresentada listando os elementos que deveriam ser fornecidos em resposta ao desafio. A pessoa em treinamento é ainda informada que notas podem ser tomadas (por exemplo, para melhorar o desempenho da pessoa em treinamento). A Figura 3J ilustra os elementos corretos, em que os elementos são opcional, sequencial e cumulativamente exibidos e verbalizados, de forma que, quando o último elemento é mostrado, todos os elementos são mostrados. A Figura 3K ilustra a pontuação total calculada para as respostas ao desafio da pessoa em treinamento. Um controle para “repetir o cenário” é fornecido nesse exemplo, que, quando ativado pela pessoa em treinamento/treinador, faz com que o desafio seja repetido. É fornecido um controle para “prosseguir”, que, quando ativado, faz com que o sistema apresente o próximo desafio. Opcionalmente, o próximo desafio é selecionado aleatoria/pseudo-aleatoriamente pelo sistema de treinamento. De modo opcional, o treinador ou a pessoa em treinamento seleciona o próximo desafio.

A Figura 3L ilustra a apresentação do próximo desafio. As Figuras 3M-3O ilustram interfaces do usuário de pontuação exemplificativas para o segundo desafio, em que a pontuação (por exemplo, pontuação numérica) é atribuída à exatidão da resposta da pessoa em treinamento ao desafio, à pontualidade da resposta e à convicção com a qual a resposta foi dada. A Figura 3P ilustra uma interface do usuário que explica que uma resposta modelo será apresentada listando os elementos que deveriam ter sido fornecidos em resposta ao desafio. A pessoa em treinamento é ainda informada que notas podem ser tomadas (por exemplo, para melhorar o desempenho da pessoa em treinamento). A Figura 3Q ilustra os elementos-chave, em que o elemento é

opcionalmente verbalizado. A Figura 3R ilustra a pontuação total calculada para a resposta do pessoa em treinamento ao desafio.

5 A Figura 3S ilustra um exemplo de interface do usuário parabenizando a pessoa em treinamento por completar os desafios no presente módulo. A pessoa em treinamento é ainda instruída a ativar um controle para “prosseguir” para ainda utilizar o módulo de treinamento corrente, ou para ativar o controle “sair do módulo”, a fim de prosseguir para o menu principal (por exemplo, onde o treinador/a pessoa em treinamento pode selecionar outro módulo de treino).

10 A Figura 3T ilustra uma interface do usuário que explica à pessoa em treinamento que a pessoa em treinamento não participará de um módulo de treino em uma categoria diferente (conhecimento do produto/contas correntes). A Figura 3U ilustra uma interface do usuário que proporciona uma explicação à pessoa em treinamento no
15 que diz respeito ao desafio seguinte e fornece instruções sobre como a pessoa em treinamento deve responder aos desafios. Opcionalmente, é exibida uma figura, que aparece para verbalizar as instruções. A Figura 3V ilustra uma interface do usuário onde outro desafio é apresentado, esse relacionado a contas correntes para menores. As Figuras 3W-3Y
20 ilustram interfaces de usuário de pontuação para o segundo desafio, em que as pontuações (por exemplo pontuação numérica) são atribuídas pela exatidão da resposta da pessoa em treinamento a um desafio, a pontualidade da resposta e a convicção com a qual a resposta foi dada.

A Figura 3Z ilustra uma interface do usuário que explica
25 que uma resposta modelo será apresentada listando os elementos que deveriam ser fornecidos em resposta ao desafio. A pessoa em treinamento é ainda informada sobre que notas podem ser tomadas (por exemplo, para melhorar o desempenho da pessoa em treinamento). A Figura 3AA ilustra os elementos corretos, onde os elementos são
30 opcionalmente mostrados e verbalizados sequencial e cumulativamente,

de forma que, quando o último elemento é exibido, todos os elementos que a pessoa em treinamento deveria ter fornecido são exibidos. A Figura 3BB ilustra a pontuação total calculada para as respostas da pessoa em treinamento ao desafio. Um controle para “repetir o(s) desafio(s)” é fornecido nesse exemplo, que, quando ativado pela pessoa em treinamento/treinador, faz com que o desafio seja repetido, mas, opcionalmente, somente depois das pontuações finais serem calculadas. É fornecido um controle para “ver a pontuação” e, quando ativado, faz que a pontuação corrente do desafio seja apresentada.

10 A Figura 3CC ilustra outro exemplo de interface de usuário de seleção de categoria pela qual a pessoa em treinamento ou o facilitador pode selecionar uma categoria de treino (por exemplo, um produto ou serviço diferente para ser treinado). Uma vez tendo selecionado a categoria de treino, é apresentado o exemplo de interface do usuário
15 ilustrado na Figura 3DD através do qual uma categoria a focar pode ser selecionada (por exemplo, Descrição do Produto/Serviço, Produto/Serviço, Objeções ao Produto/Serviço).

As Figuras 3EE-3GG ilustram outro conjunto de interfaces do usuário exemplificativas que proporcionam elementos-chave durante o estágio de pré-treinamento. As respostas modelo correspondentes são
20 opcionalmente as mesmas que os elementos-chave. Os elementos-chave e as respostas modelo podem ser apresentados textualmente e/ou por áudio. Certas partes dos elementos-chave e respostas modelo são enfatizadas para destacar os conceitos importantes.

25 A Figura 3HH ilustra outro exemplo de interface do usuário fornecendo pontuação à resposta do desafio. A Figura 3II ilustra outro exemplo de interface do usuário que fornece um resumo da pontuação para uma sessão de treino. O resumo inclui pontuação para exercícios em três diferentes categorias de produto. Neste exemplo, a pontuação é
30 apresentada em ordem de classificação com a pontuação mais fra-

ca/baixa no topo e a mais forte/alta no fim dentro de cada componente da pontuação.

Opcionalmente, uma voz pré-gravada ou sintetizada (por exemplo, uma “assinatura de voz”) diz aos usuários como eles foram
 5 (por exemplo, uma voz que simula um robô falando de uma forma afetada, pirata ou outro personagem irreal ou de ficção). Isso inclui uma indicação de como o usuário foi contra outros e/ou contra “a máquina”. Isto é, certas pontuações desencadeariam uma verbalização como “você me derrotou!”, enquanto outras desencadeariam “eu te
 10 derrotei... tente de novo”. Opcionalmente, as indicações podem ao invés de ou adicionalmente fornecer via texto ou também com uma voz “tradicional”.

Opcionalmente, pode haver pré-pontuação quando o usuário participa sozinho, que pode depois ser comparada à pontuação
 15 quando o usuário trabalhar com um facilitador.

De modo opcional, o treino pode ser feito em um modo de auto-estudo sem um treinador/facilitador. Desta forma, o sistema pode ser usado para auto-treinamento.

Opcionalmente, uma opção de *replay* é fornecida a cada categoria e/ou subcategoria (ou um subconjunto da mesma) para melhorar o desempenho.
 20

De modo opcional, as instruções serão verbalizadas.

Assim, conforme discutido acima, certas realizações ensinam e treinam um usuário a utilizar informação e habilidades em um
 25 ambiente de mundo real simulado. O usuário é submetido de modo opcional a um teste extenso, em que seu desempenho é pontuado baseado em sua retenção de informação e em sua capacidade para fornecer a informação a outros de uma maneira natural e confiante.

Assim, o sistema de treinamento auxilia os usuários a internalizar e incorporar comportamentalmente informação e habilidades aprendidas durante o treinamento. Os usuários são opcionalmente treinados para fornecer informação, responder a objeções ou fazer perguntas como
5 apropriado quase automaticamente, sem pausas indesejáveis.

Deve ficar entendido que certas variações e modificações dessa invenção se sugerem à pessoa com conhecimento comum na técnica. O escopo da presente invenção não deve ser limitado pelas ilustrações nem pelas descrições acima mencionadas das mesmas.

“Sistemas e Métodos de Proporcionar Treinamento

Pelo Uso de Sistema Computadorizado”

Reivindicações

1 - Sistema de Treinamento Computadorizado, caracterizado por
5 que compreende um código programático armazenado na memória legível por computador configurada para:

receber uma seleção de pelo menos uma matéria de
treinamento;

10 apresentar via uma primeira interface de usuário da sessão de estudo num terminal de treinando durante uma sessão de estudo um desafio correspondendo à matéria de treinamento e frases de modelo de função selecionadas incluindo elementos-chaves para que o treinando deve ser testado, em que as frases de desafio e modelo de
15 função são apresentadas como texto escrito e os elementos-chaves são visualmente enfatizados como comparados com as frases em que eles são incorporados e em que as frases de modelo de função proporcionam um modelo de uma resposta para o desafio e em que as frases de modelo de função são visualmente separadas umas das outras, quando apresentadas;

20 apresentar textualmente via uma segunda interface de usuário de sessão de estudo no terminal do treinando o desafio e os elementos-chaves, em que os elementos-chaves não são embutidos em frases circundantes e são visualmente separados uns dos outros,

25 ~~apresentar um vídeo ou animação de um caractere~~ que recita audivelmente os elementos-chaves sem as frases circundantes e/ou as frases de modelo de função incluindo os elementos-chaves;

via uma primeira interface de usuário de sessão de prática, proporcionar ao treinando o desafio a partir de um cliente simulado ou em potencial, em que o desafio é proporcionado textualmente e via um vídeo ou animação do cliente real ou simulado ou potencial e em que o treinando deve proporcionar uma resposta verbal, audível ao desafio;

depois do recebimento de uma indicação de que o treinando respondeu audivelmente ao desafio apresentado via a primeira interface de usuário da sessão de prática, apresentar o desafio e os elementos-chaves correspondentes pelo menos em forma textual para o treinando; e

proporcionar controles de navegação via os quais o treinando pode navegar diretamente entre interfaces de usuários, incluindo a partir da primeira interface de usuário da sessão de prática de volta para uma interface de usuário da sessão de estudo previamente apresentada.

2 - Sistema de Treinamento Computadorizado, de acordo com a Reivindicação 1, **caracterizado** por que o código programático é, além disso, configurado para:

armazenar uma primeira pontuação de desafio relacionada com a correção e/ou completidão de uma resposta do desafio de treinando proporcionada audivelmente, em que a pontuação de correção e/ou completidão é baseada pelo menos em parte sobre a correspondência da resposta do desafio do treinando a elementos-chaves correspondentes apresentados durante a sessão de estudo.

3 - Sistema de Treinamento Computadorizado, de acordo com a Reivindicação 2, **caracterizado** por que o código programático é, além disso, configurado para:

receber e armazenar uma segunda pontuação de desafio relacionada com a resposta do treinando audivelmente verbalizada, em que a segunda pontuação de desafio é relacionada com quão rapidamente o treinando iniciou a resposta de desafio; e

- 5 receber e armazenar uma terceira pontuação de desafio relacionada com a resposta do treinando audivelmente verbalizada, em que a terceira pontuação de desafio é relacionada com a confiança e/ou estilo com que o treinando verbalizou a resposta do desafio.

- 10 **4 - Sistema de Treinamento Computadorizado**, de acordo com a Reivindicação 3, **caracterizado** por que o código programático é, além disso, configurado para usar uma fórmula para gerar uma pontuação cumulativa usando pelo menos o seguinte:

 a primeira pontuação de desafio relacionada com a correção e/ou completidão da resposta do desafio;

- 15 a segunda pontuação de desafio relacionada com quão rapidamente o treinando proporcionou a resposta do desafio; e

 a terceira pontuação de desafio relacionada com a confiança e/ou estilo com que o treinando verbalizou a resposta do desafio.

- 20 **5 - Sistema de Treinamento Computadorizado**, de acordo com a Reivindicação 1, **caracterizado** por que o código programático é, além disso, configurado para apresentar cada elemento-chave em forma de bala via a segunda interface de usuário da sessão de estudo.

- 25 **6 - Sistema de Treinamento Computadorizado**, de acordo com a Reivindicação 1, **caracterizado** por que o código programático é, além disso, configurado para proporcionar para exibição no terminal do treinando cada frase de modelo de função na forma de bala.

7 - Sistema de Treinamento Computadorizado, de acordo com a Reivindicação 1, **caracterizado** por que o código programático é, além disso, configurado para apresentar um controle, que, quando ativado pelo treinando, ocasiona que seja repetida uma interface de usuário.

5 **8 - Sistema de Treinamento Computadorizado**, de acordo com a Reivindicação 1, **caracterizado** por que a matéria de treinamento é relacionada com vendas, serviço, como se relacionar numa situação pessoal, conhecimento acadêmico, superar objeções a um curso de ação e/ou procedimentos adequados num lugar de emprego.

10 **9 - Sistema de Treinamento Computadorizado**, de acordo com a Reivindicação 1, **caracterizado** por que o terminal de treinando compreende, além disso, um terminal facilitador usado para introduzir pontuações, e um servidor configurado para servir a primeira interface de usuário da sessão de estudo, a segunda interface de usuário da
15 sessão de estudo e a primeira interface de usuário da sessão de prática.

10 - Método de Proporcionar Treinamento Pelo Uso de Sistema Computadorizado, de acordo com a Reivindicação 1, **caracterizado** por que uma resposta completa ao desafio inclui uma pluralidade de elementos que descrevem um produto ou serviço.

20 **11 - Método de Proporcionar Treinamento Pelo Uso de Sistema Computadorizado**, **caracterizado** por que compreende:

receber uma seleção de pelo menos uma matéria de treinamento;

25 proporcionar a exibição num terminal de treinamento durante uma sessão de estudo de uma primeira interface de usuário da sessão de estudo, incluindo a primeira interface de usuário de estudo um desafio que corresponde à matéria de treinamento e frases de modelo de função selecionadas incluindo elementos-chaves sobre

que o treinando deve ser testado, em que

o desafio e as frases de modelo de função são proporcionados para exibição como texto escrito,

os elementos-chaves são visualmente enfatizados como comparados com as frases em que estão incorporados e

as frases de modelo de função proporcionam um modelo de uma resposta ao desafio e em que as frases de modelo de função são visualmente separadas umas das outras, quando apresentadas;

proporcionar para exibição no terminal do treinando uma segunda interface de usuário da sessão de estudo, incluindo a segunda interface de usuário da sessão de estudo o desafio e os elementos-chaves em forma de texto, em que os elementos-chaves não são embutidos em frases circundantes e são visualmente separados uns dos outros,

proporcionar para exibição no terminal do treinando um vídeo ou animação de um caractere recitando audivelmente os elementos-chaves sem as frases circundantes e/ou incluindo as frases de modelo de função os elementos-chaves;

proporcionar para exibição no terminal do treinando uma primeira interface de usuário da sessão de prática que apresenta o treinando com o desafio a partir de um cliente simulado ou potencial, em que o desafio é proporcionado textualmente e via um vídeo ou animação do cliente real ou simulado ou potencial e em que o treinando deve proporcionar uma resposta verbal, audível ao desafio;

depois do recebimento de uma indicação de que o

treinando respondeu audivelmente ao desafio apresentado via a primeira interface de usuário da sessão de prática, proporcionar para exibição no terminal do treinando o desafio e os elementos-chaves correspondentes em forma pelo menos textual para o treinando;

5 proporcionar controles de navegação via os quais o treinando pode navegar diretamente entre interfaces de usuário, incluindo a partir da primeira interface de usuário da sessão de prática de volta para uma interface de usuário da sessão de estudo previamente apresentada;

10 receber instruções de navegação via os controles de navegação; e

 responder às instruções de navegação proporcionando uma interface de usuário correspondente.

12 - Método de Proporcionar Treinamento Pelo Uso de Sistema
15 **Computadorizado**, de acordo com a Reivindicação 10, **caracterizado** por que compreende, além disso,

 armazenar uma primeira pontuação de desafio relacionada com a correção e/ou completidão de uma resposta de desafio do treinando proporcionada audivelmente,

20 em que a correção e/ou a pontuação de completidão é baseada pelo menos em parte na correspondência da resposta de desafio do treinando a elementos-chaves correspondentes apresentados durante a sessão de estudo.

13 - Método de Proporcionar Treinamento Pelo Uso de Sistema
25 **Computadorizado**, de acordo com a Reivindicação 12, **caracterizado** por que compreende, além disso:

receber e armazenar uma segunda pontuação de desafio relacionada com a resposta do treinando verbalizada audivelmente, em que a segunda pontuação de desafio é relacionada com quão rapidamente o treinando iniciou a resposta do desafio; e

- 5 receber e armazenar uma terceira pontuação de desafio relacionada com a resposta do treinando audivelmente verbalizada, em que a terceira pontuação de desafio é relacionada com a confiança e/ou o estilo com que o treinando verbalizou a resposta do desafio.

14 - Método de Proporcionar Treinamento Pelo Uso de Sistema
 10 **Computadorizado**, de acordo com a Reivindicação 13, **caracterizado** por que compreende, além disso:

gerar uma pontuação cumulativa usando pelo menos o seguinte:

- 15 a primeira pontuação de desafio relacionada com a correção e/ou completidão da resposta do desafio;

 a segunda pontuação de desafio relacionada com quão rapidamente o treinando proporcionou a resposta do desafio; e

- 20 a terceira pontuação de desafio relacionada com a confiança e/ou o estilo com que o treinando verbalizou a resposta do desafio.

15 - Método de Proporcionar Treinamento Pelo Uso de Sistema
Computadorizado, de acordo com a Reivindicação 10, **caracterizado**
 25 por que compreende, além disso, apresentar cada elemento-chave em forma de bala via a segunda interface de usuário da sessão de estudo.

16 - Método de Proporcionar Treinamento Pelo Uso de Sistema

Computadorizado, de acordo com a Reivindicação 10, **caracterizado** por que compreende, além disso, proporcionar para exibição no terminal do treinando cada frase de modelo de função em forma de bala.

5 **17 - Método de Proporcionar Treinamento Pelo Uso de Sistema Computadorizado**, de acordo com a Reivindicação 10, **caracterizado** por que compreende, além disso, proporcionar, para exibição no terminal do treinando, um controle, que, quando ativado pelo treinando, ocasiona que seja repetida uma interface de usuário.

10 **18 - Método de Proporcionar Treinamento Pelo Uso de Sistema Computadorizado**, de acordo com a Reivindicação 10, **caracterizado** por que a matéria de treinamento é relacionada com vendas, serviço, como se relacionar numa situação pessoal, conhecimento acadêmico, superar objeções para um curso de ação e/ou procedimentos adequados num lugar de emprego.

15 **19 - Método de Proporcionar Treinamento Pelo Uso de Sistema Computadorizado**, de acordo com a Reivindicação 10, **caracterizado** por que uma ou mais interfaces com os usuários são servidas ao terminal do treinando por um servidor remoto.

20 **20 - Método de Proporcionar Treinamento Pelo Uso de Sistema Computadorizado**, de acordo com a Reivindicação 10, **caracterizado** por que uma resposta completa ao desafio inclui uma pluralidade de elementos que descrevem um produto ou serviço.

25 **21 - Sistema de Treinamento Computadorizado**, **caracterizado** por que compreende um código programático armazenado em memória legível por computador configurado para:

apresentar via uma primeira interface de usuário de sessão de estudo num terminal de usuário um desafio correspondendo a uma matéria de treinamento e frases de modelo de função seleciona-

23 - Sistema de Treinamento Computadorizado, de acordo com a Reivindicação 21, **caracterizado** por que o código programático é, além disso, configurado visualmente para separar as frases de modelo de função umas das outras, quando apresentadas via a primeira interface de usuário da sessão de estudo.

24 - Sistema de Treinamento Computadorizado, de acordo com a Reivindicação 21, **caracterizado** por que o código programático é, além disso, configurado para apresentar um vídeo ou animação de um caractere que recita audivelmente os elementos-chaves sem as frases circundantes e/ou as frases de modelo de função incluindo os elementos-chaves.

25 - Sistema de Treinamento Computadorizado, de acordo com a Reivindicação 21, **caracterizado** por que a pessoa é um cliente simulado ou potencial.

26 - Sistema de Treinamento Computadorizado, de acordo com a Reivindicação 21, **caracterizado** por que o código programático é, além disso, configurado para:

armazenar uma primeira pontuação de desafio relacionada com a correção e/ou completidão de uma resposta de desafio de usuário provida audivelmente, em que a correção e/ou a pontuação de completidão é baseada pelo menos em parte na correspondência da resposta de desafio do usuário com elementos-chaves correspondentes apresentados durante a sessão de estudo.

27 - Sistema de Treinamento Computadorizado, de acordo com a Reivindicação 21, **caracterizado** por que o código programático é, além disso, configurado para:

receber e armazenar uma segunda pontuação de desafio relacionada com a resposta do usuário audivelmente verbalizada,

em que a segunda pontuação de desafio é relacionada com quão rapidamente o usuário iniciou a resposta do desafio; e

receber e armazenar uma terceira pontuação de desafio relacionada com a resposta do usuário audivelmente verbalizada, em que a terceira pontuação de desafio é relacionada com a confiança e/ou o estilo com que o usuário verbalizou a resposta do desafio.

28 - Sistema de Treinamento Computadorizado, de acordo com a Reivindicação 27, **caracterizado** por que o código programático é, além disso, configurado para usar uma fórmula para gerar uma pontuação cumulativa usando pelo menos o seguinte:

a primeira pontuação de desafio relacionada com a correção e/ou completidão da resposta do desafio;

a segunda pontuação de desafio relacionada com quão rapidamente o usuário proporcionou a resposta do desafio; e

a terceira pontuação de desafio relacionada com a confiança e/ou o estilo com que o usuário verbalizou a resposta do desafio.

29 - Sistema de Treinamento Computadorizado, de acordo com a Reivindicação 21, **caracterizado** por que o código programático é, além disso, configurado para apresentar cada elemento-chave e/ou cada frase de modelo de função em forma de bala.

30 - Sistema de Treinamento Computadorizado, de acordo com a Reivindicação 21, **caracterizado** por que o código programático é, além disso, configurado para apresentar um controle, que, quando ativado pelo usuário, ocasiona que seja repetida uma interface de usuário.

31 - Sistema de Treinamento Computadorizado, de acordo com a

Reivindicação 21, **caracterizado** por que a matéria de treinamento é relacionada com vendas, serviço, como se relacionar numa situação pessoal, conhecimento acadêmico, superar objeções a um curso de ação e/ou procedimentos adequados num lugar de emprego.

5 **32 - Sistema de Treinamento Computadorizado**, de acordo com a Reivindicação 21, **caracterizado** por que o terminal de usuário compreende, além disso, um terminal facilitador usado para introduzir pontuações e um servidor configurado para servir um ou mais interfaces com os usuários.

10 **33 - Sistema de Treinamento Computadorizado**, de acordo com a Reivindicação 21, **caracterizado** por que uma resposta completa para o desafio inclui uma pluralidade de elementos que descrevem um produto ou serviço.

15 **34 - Método de Proporcionar Treinamento Pelo Uso de Sistema Computadorizado**, **caracterizado** por que compreende:

proporcionar para exibição num terminal de usuário durante uma sessão de estudo uma primeira interface de usuário da sessão de estudo, incluindo a primeira interface de usuário de estudo um desafio correspondendo a uma primeira matéria de treinamento e
20 incluindo frases de modelo de função elementos-chaves sobre que o usuário deve ser testado, em que

o desafio e as frases de modelo função são proporcionados para exibição como texto escrito e

as frases de modelo de função proporcionam um modelo de uma resposta ao desafio;
25

proporcionar para exibição no terminal de usuário uma segunda interface de usuário da sessão de estudo, incluindo a

Computadorizado, de acordo com a Reivindicação 33, **caracterizado** por que compreende, além disso, enfatizar os elementos-chaves conforme comparados às frases em que estão incorporados via a primeira interface de usuário da sessão de estudo.

5 **36 - Método de Proporcionar Treinamento Pelo Uso de Sistema Computadorizado**, de acordo com a Reivindicação 33, **caracterizado** por que compreende, além disso, separar visualmente as respostas de modelo de função umas das outras, quando apresentadas via a primeira interface de usuário da sessão de estudo.

10 **37 - Método de Proporcionar Treinamento Pelo Uso de Sistema Computadorizado**, de acordo com a Reivindicação 33, **caracterizado** por que a etapa de proporcionar para exibição no terminal de usuário o vídeo ou animação de um caractere recitando audivelmente os elementos-chaves é desempenhada sem que as frases circundantes sejam
15 recitadas audivelmente.

38 - Método de Proporcionar Treinamento Pelo Uso de Sistema Computadorizado, de acordo com a Reivindicação 33, **caracterizado** por que a etapa de proporcionar para exibição no terminal de usuário o vídeo ou animação de um caractere recitando audivelmente os elementos-chaves é desempenhada com as frases de modelo de função circun-
20 dantes, incluindo os elementos-chaves, sendo audivelmente recitados.

39 - Método de Proporcionar Treinamento Pelo Uso de Sistema Computadorizado, de acordo com a Reivindicação 33, **caracterizado** por que a pessoa é um cliente simulado ou potencial.

25 **40 - Método de Proporcionar Treinamento Pelo Uso de Sistema Computadorizado**, de acordo com a Reivindicação 33, **caracterizado** por que compreende, além disso:

armazenar uma primeira pontuação de desafio rela-

cionada com a correção e/ou a completidão de uma resposta de desafio do usuário proporcionada audivelmente,

em que a pontuação de correção e/ou a completidão é baseada pelo menos em parte na correspondência da resposta de desafio do usuário a elementos-chaves correspondentes apresentados durante a sessão de estudo.

41 - Método de Proporcionar Treinamento Pelo Uso de Sistema Computadorizado, de acordo com a Reivindicação 40, **caracterizado** por que compreende, além disso:

receber e armazenar uma segunda pontuação de desafio relacionada com a resposta do usuário audivelmente verbalizada, em que a segunda pontuação de desafio é relacionada com quão rapidamente o usuário iniciou a resposta do desafio; e

receber e armazenar uma terceira pontuação de desafio relacionada com a resposta do usuário audivelmente verbalizada, em que a terceira pontuação de desafio é relacionada com a confiança e/ou o estilo com que o usuário verbalizou a resposta do desafio.

42 - Método de Proporcionar Treinamento Pelo Uso de Sistema Computadorizado, de acordo com a Reivindicação 41, **caracterizado** por que compreende, além disso:

gerar uma pontuação cumulativa usando pelo menos o seguinte:

a primeira pontuação do desafio relacionada com a correção e/ou a completidão da resposta do desafio;

a segunda pontuação do desafio relacionada com quão rapidamente o usuário proporcionou a resposta do

desafio; e

a terceira pontuação de desafio relacionada com a confiança e/ou o estilo com que o usuário verbalizou a resposta do desafio.

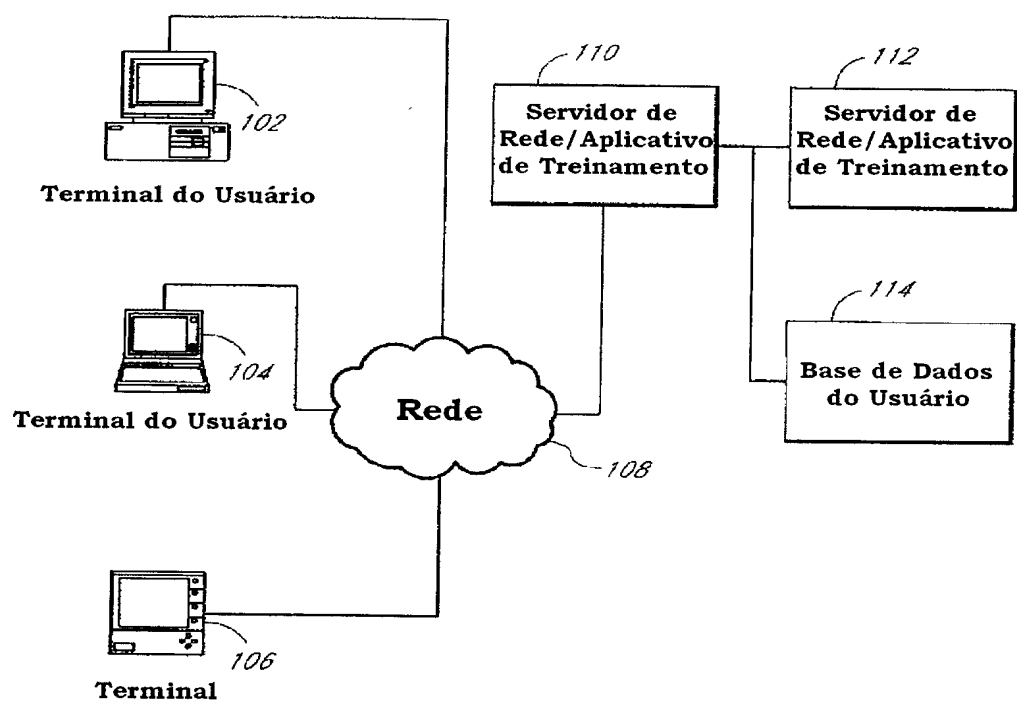
5 **43 - Método de Proporcionar Treinamento Pelo Uso de Sistema Computadorizado**, de acordo com a Reivindicação 33, **caracterizado** por que compreende, além disso, apresentar cada elemento-chave e/ou cada frase de modelo de função em forma de bala via a segunda interface de usuário da sessão de estudo.

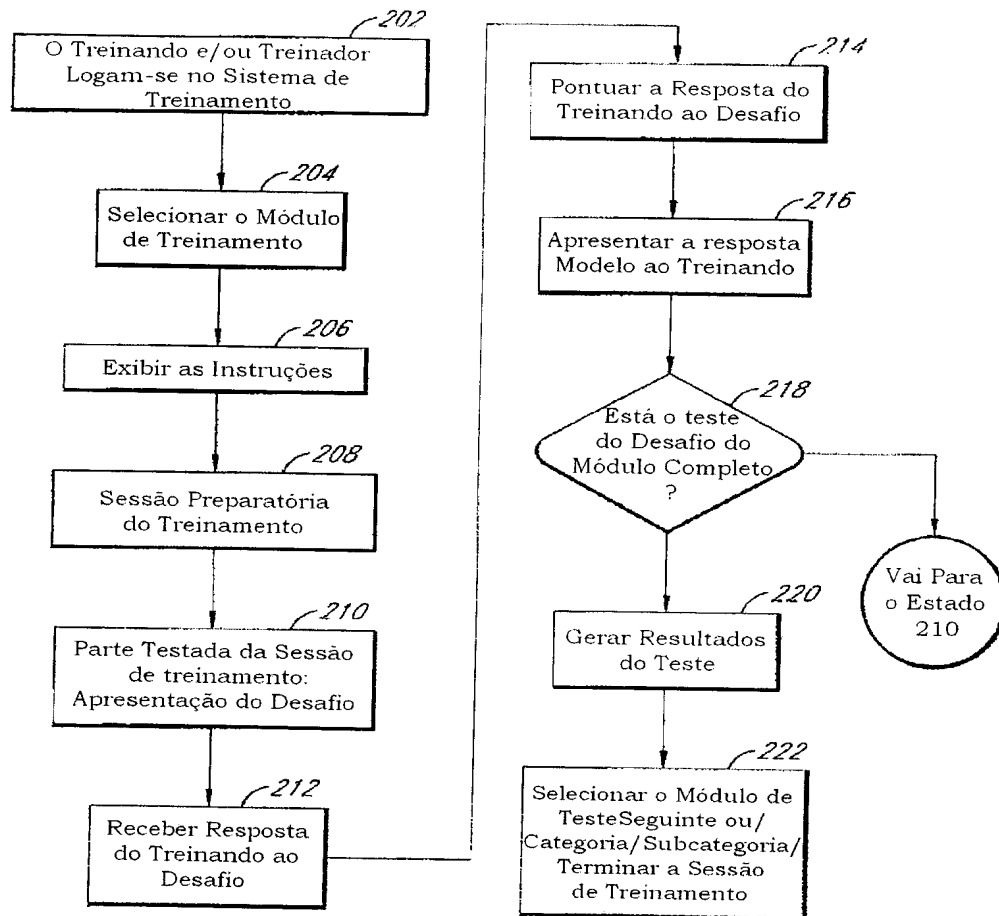
10 **44 - Método de Proporcionar Treinamento Pelo Uso de Sistema Computadorizado**, de acordo com a Reivindicação 33, **caracterizado** por que compreende, além disso, proporcionar para exibição no terminal do usuário um controle, que, quando ativado pelo usuário, ocasiona que seja repetida uma interface de usuário.

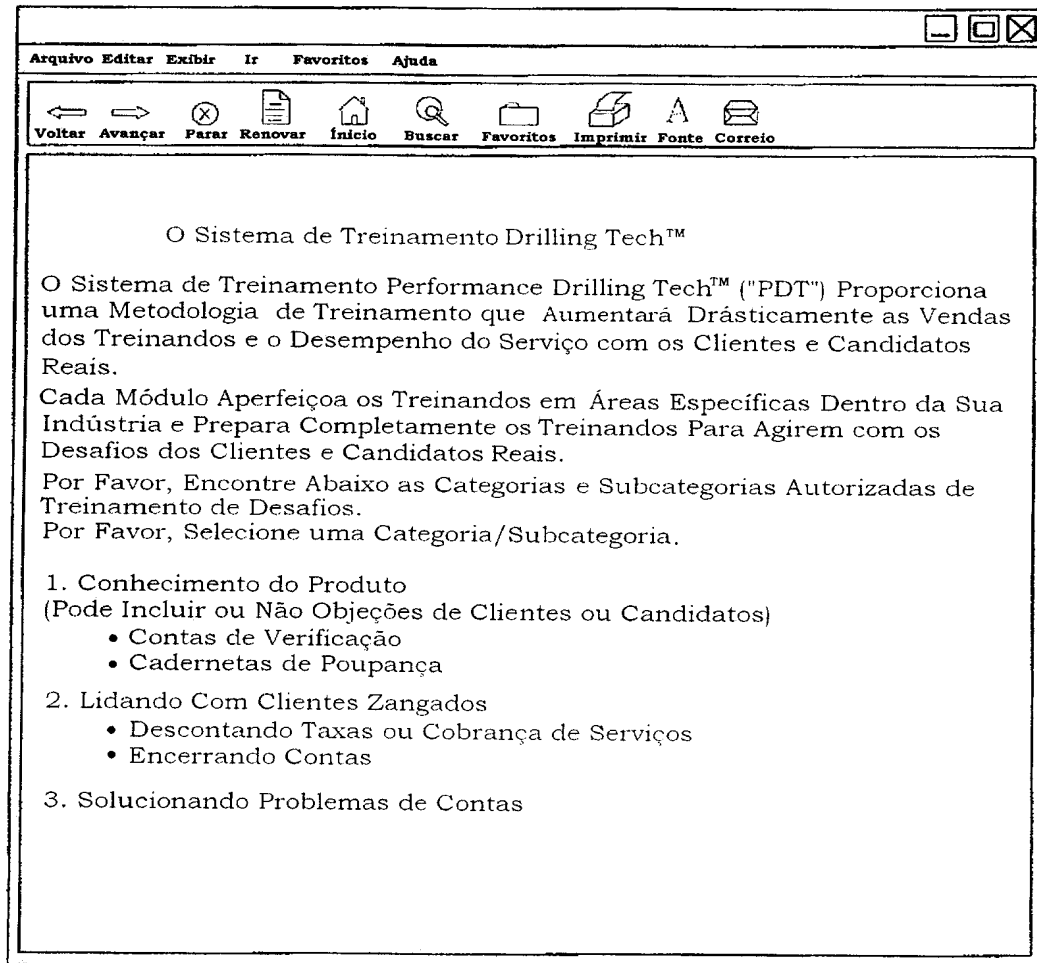
15 **45 - Método de Proporcionar Treinamento Pelo Uso de Sistema Computadorizado**, de acordo com a Reivindicação 33, **caracterizado** por que a matéria de treinamento é relacionada com vendas, serviço, como se relacionar numa situação pessoal, conhecimento acadêmico, superar objeções a um curso de ação e/ou procedimentos adequados
20 num lugar de emprego.

46 - Método de Proporcionar Treinamento Pelo Uso de Sistema Computadorizado, de acordo com a Reivindicação 33, **caracterizado** por que uma ou mais das interfaces de usuário são servidas para o terminal de usuário por um servidor remoto.

25 **47 - Método de Proporcionar Treinamento Pelo Uso de Sistema Computadorizado**, de acordo com a Reivindicação 33, **caracterizado** por que uma resposta completa ao desafio inclui uma pluralidade de elementos que descrevem um produto ou serviço.

**Figura 1**

**Figura 2**

**Figura 3A**

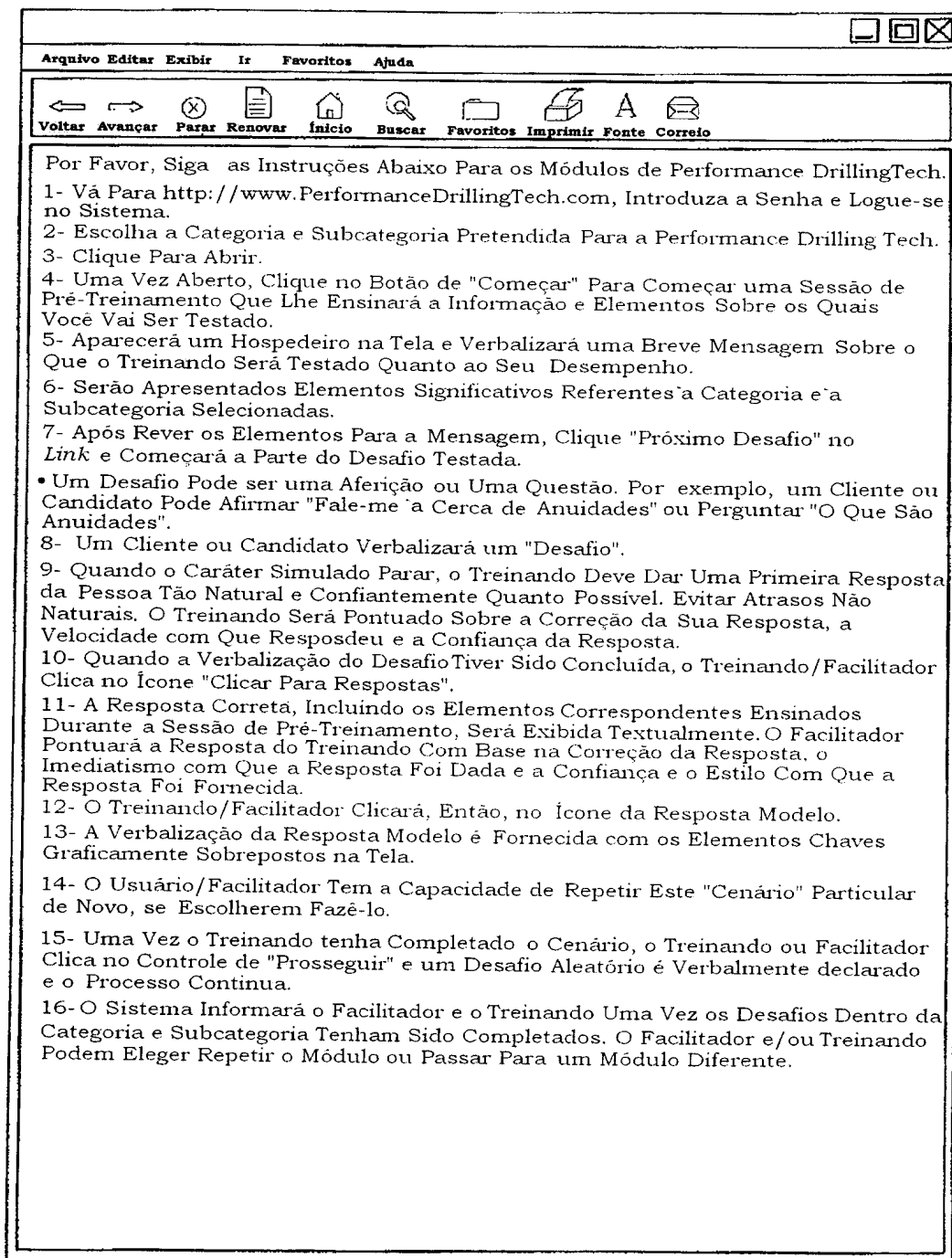
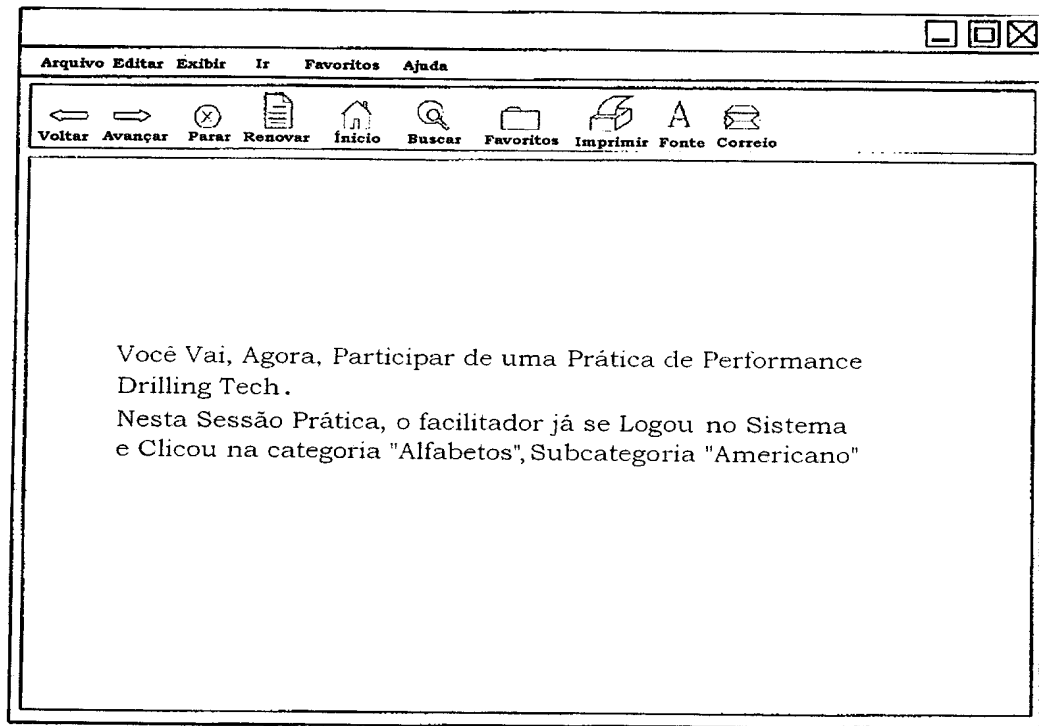
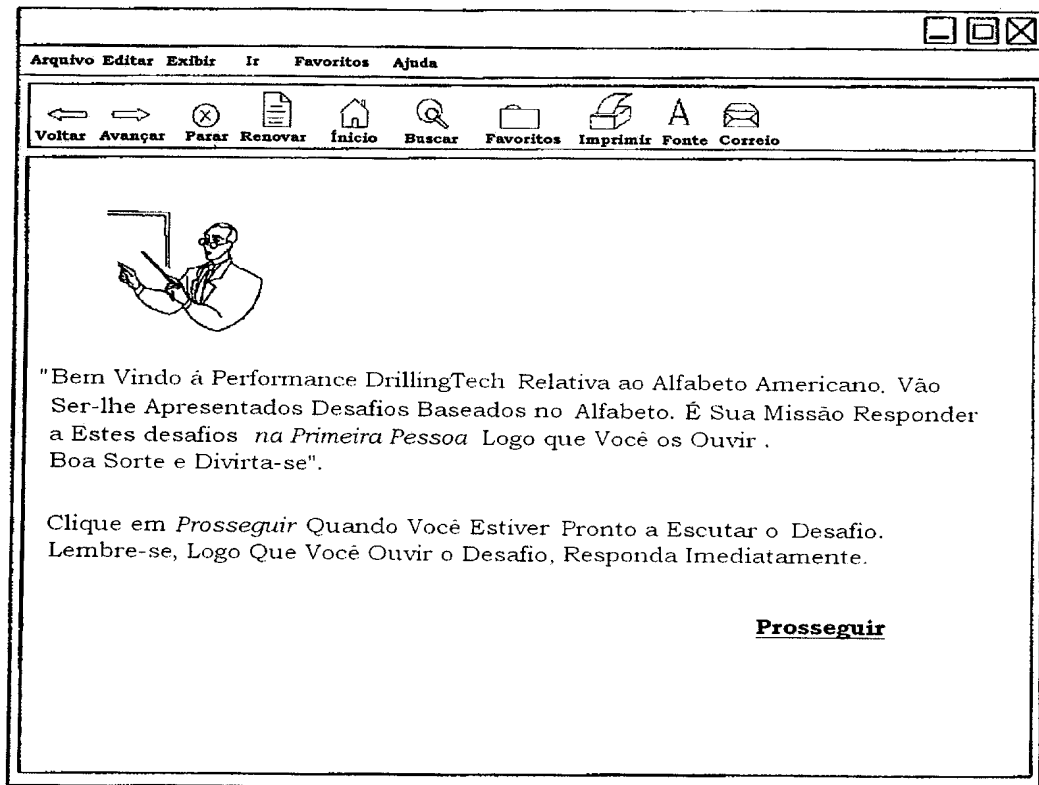


Figura 3B

**Figura 3C**

**Figura 3D**

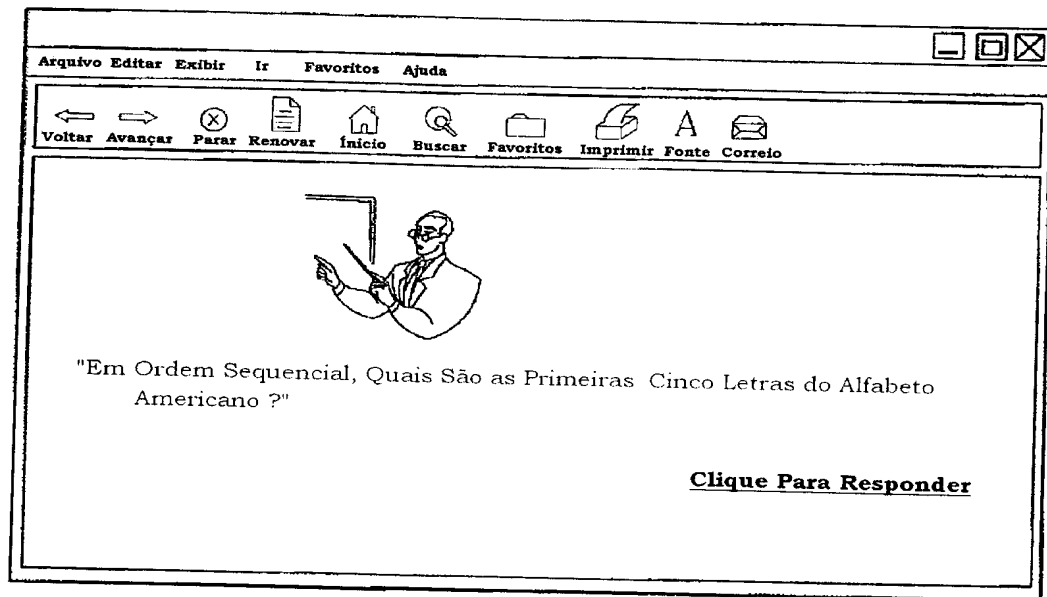


Figura 3E

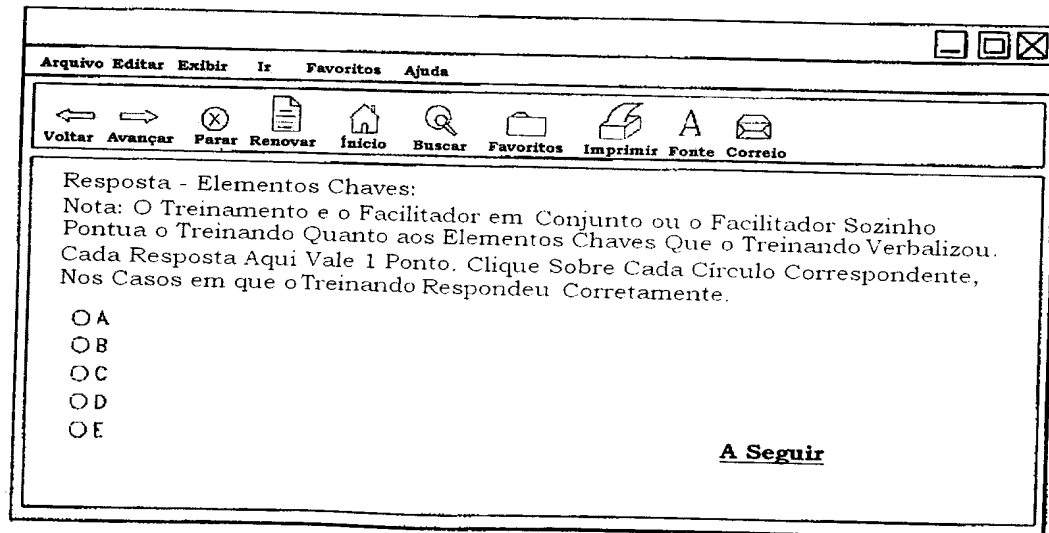
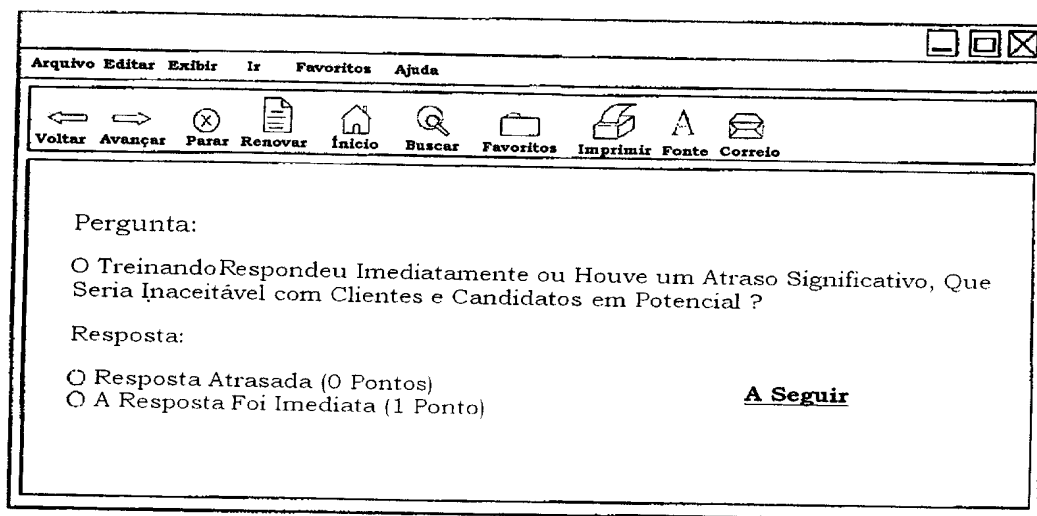
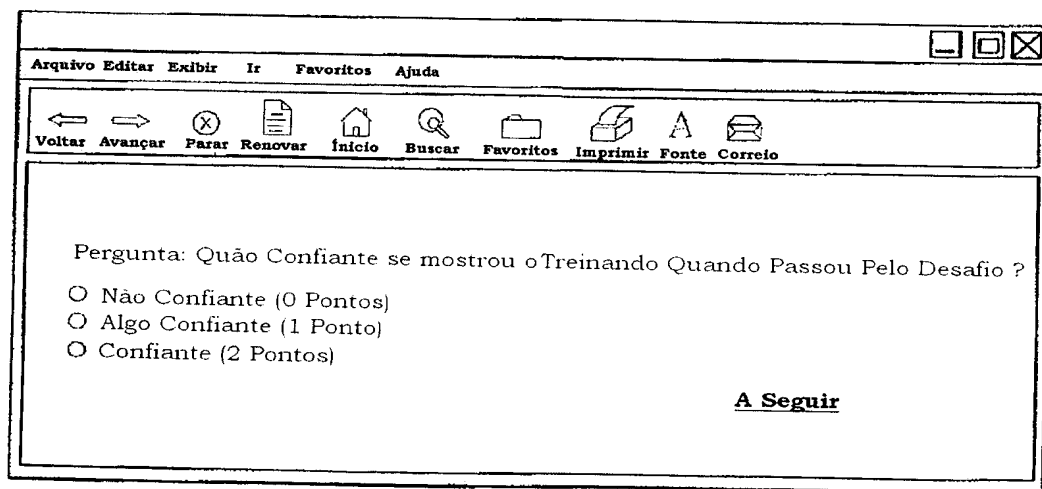
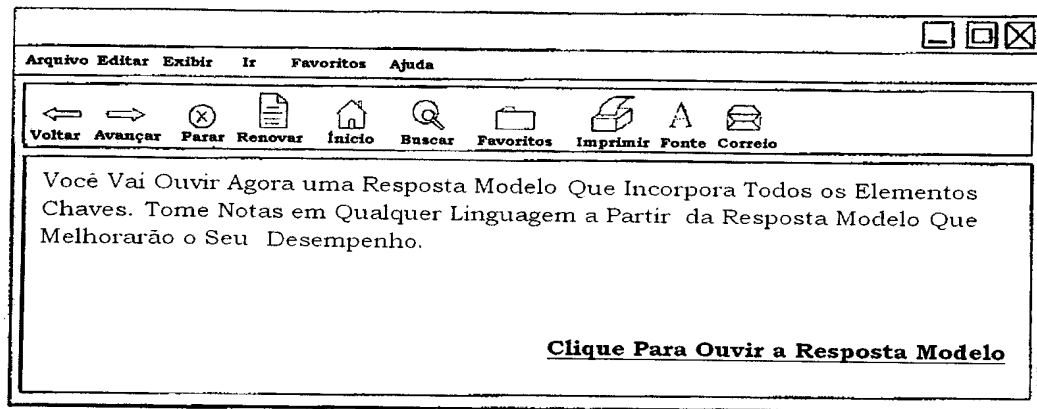
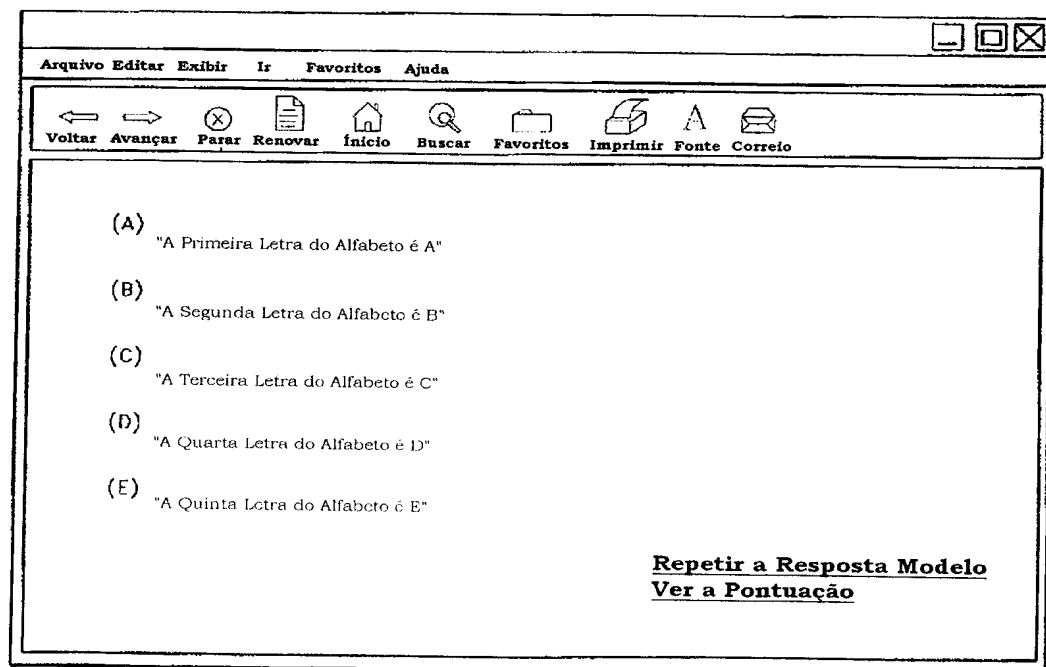


Figura 3F

**Figura 3G****Figura 3H**

**Figura 3I****Figura 3J**

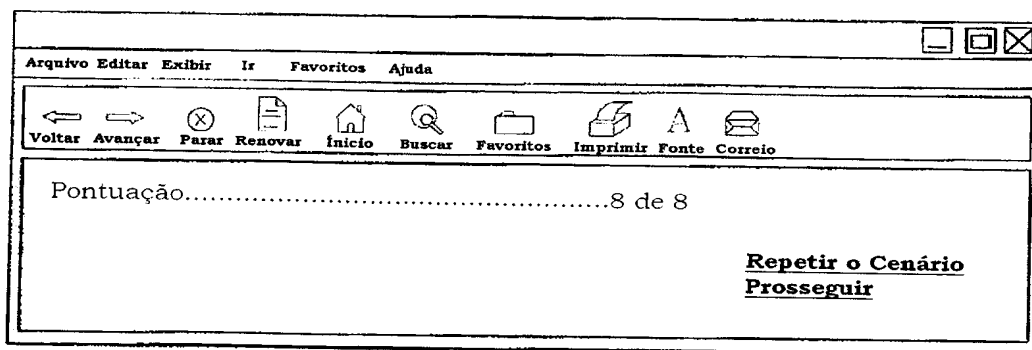


Figura 3K

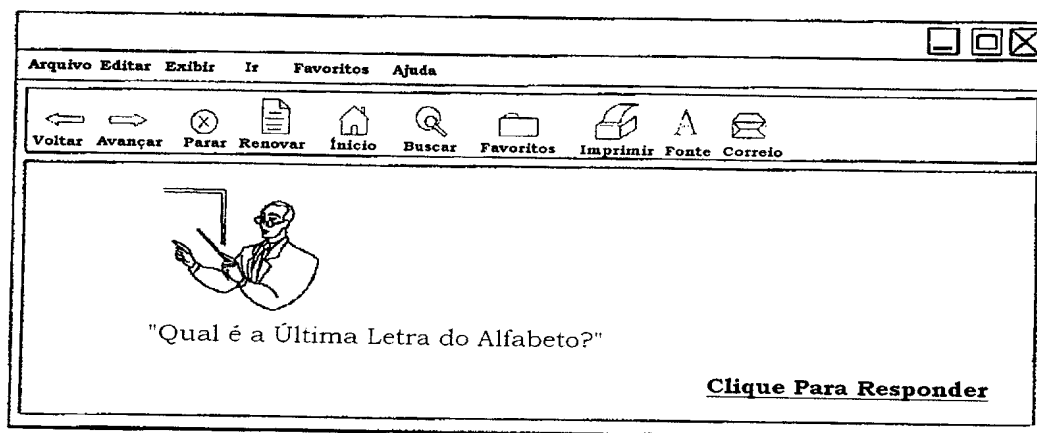


Figura 3L

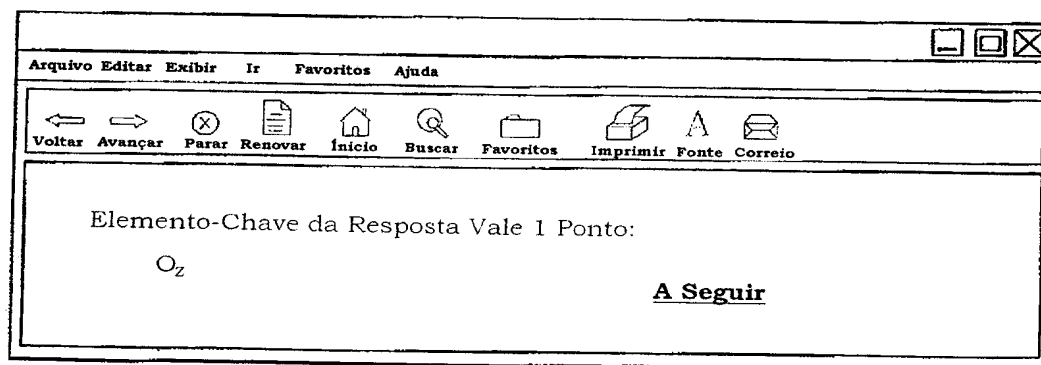


Figura 3M

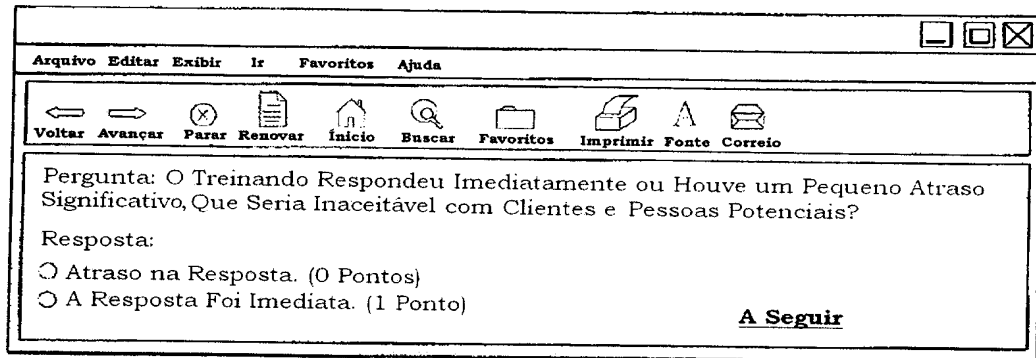


Figura 3N

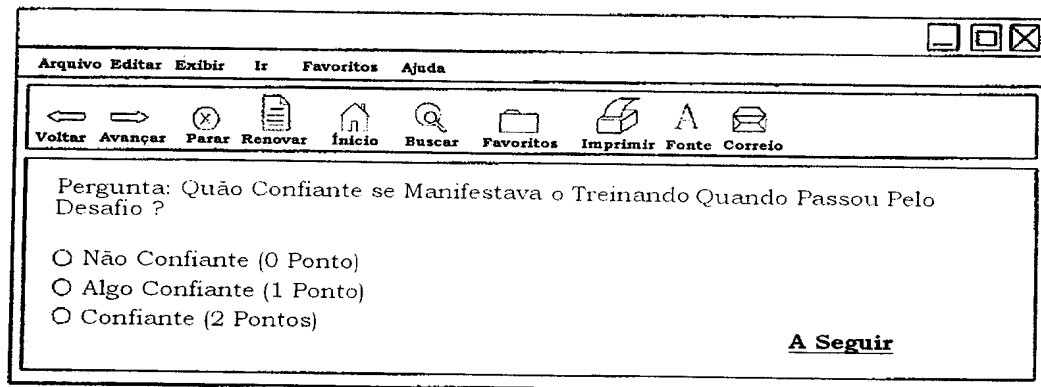


Figura 3O

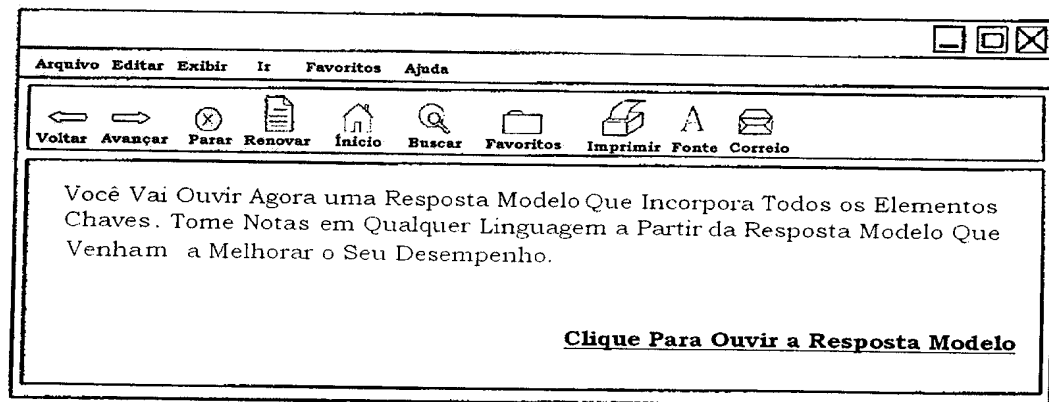


Figura 3P

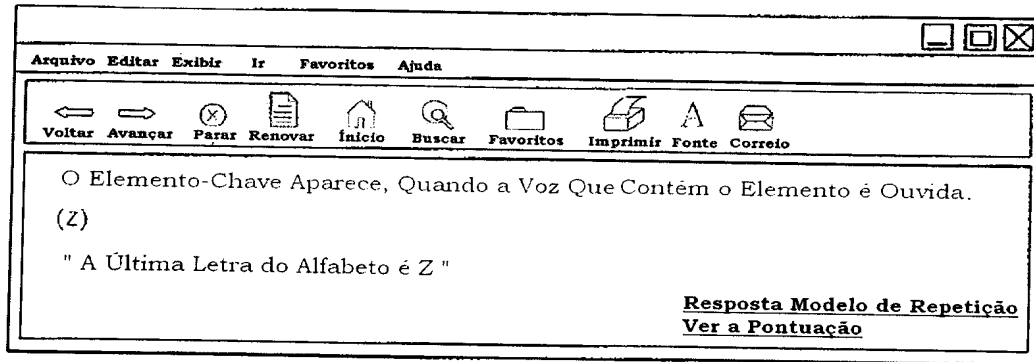


Figura 3Q

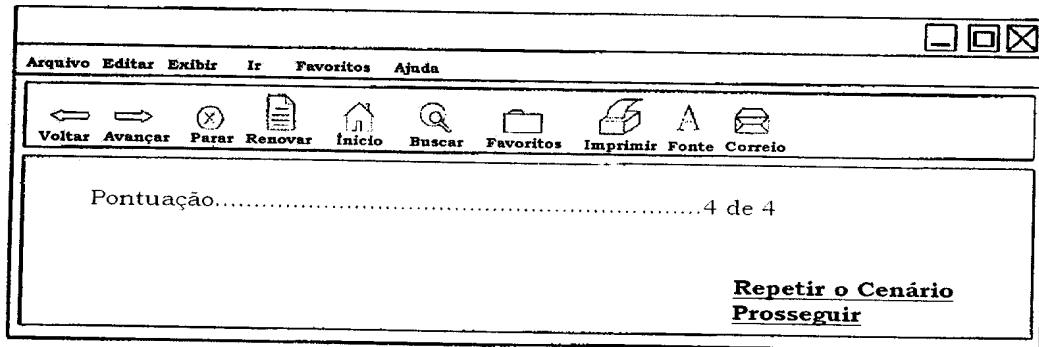


Figura 3R

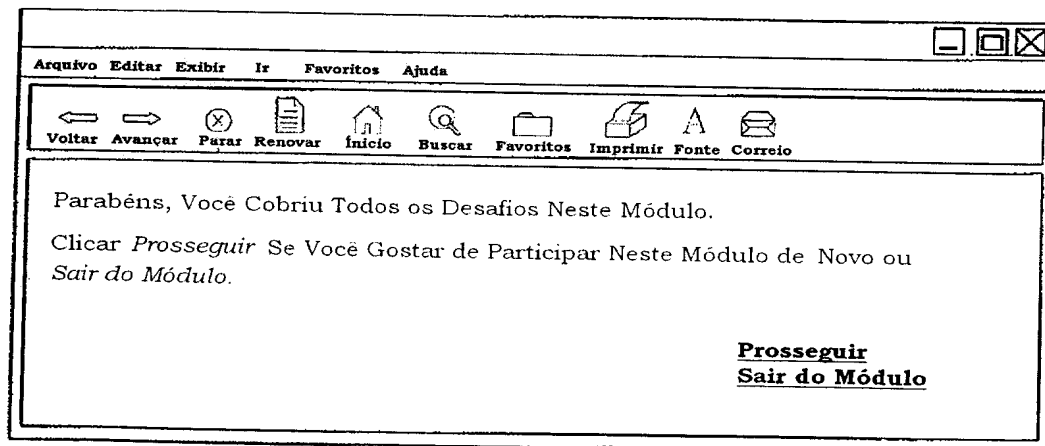
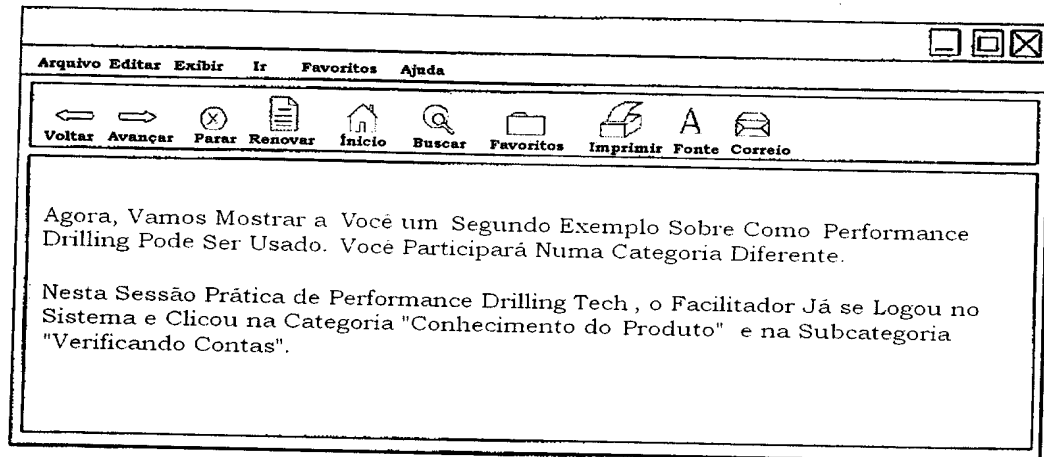
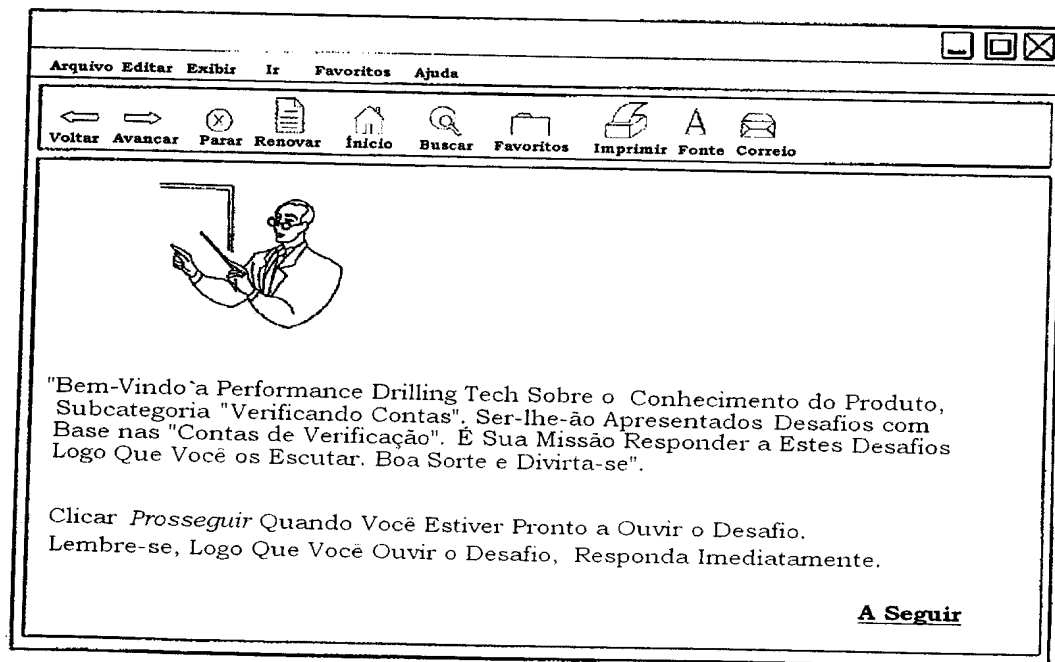


Figura 3S

**Figura 3T****Figura 3U**

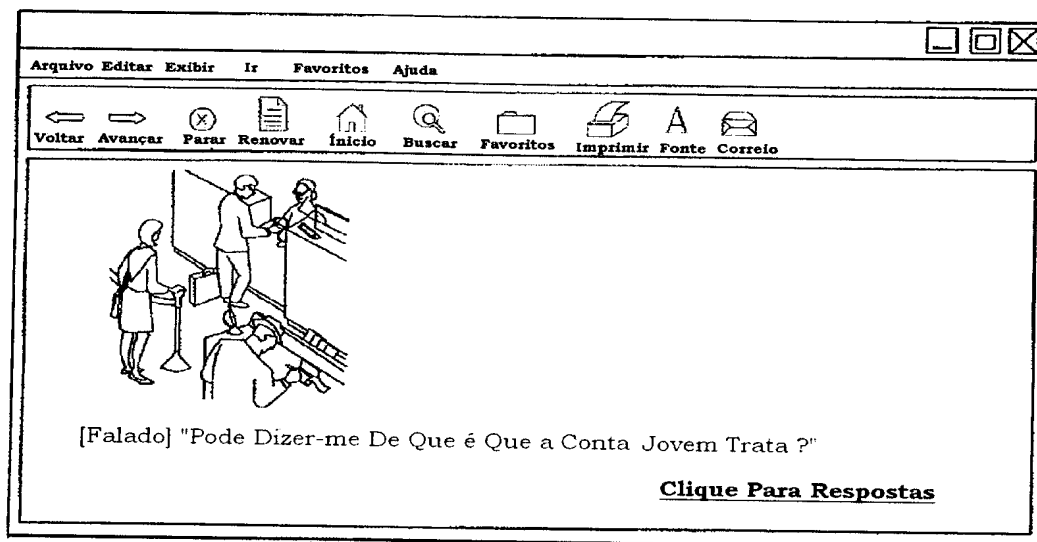


Figura 3V

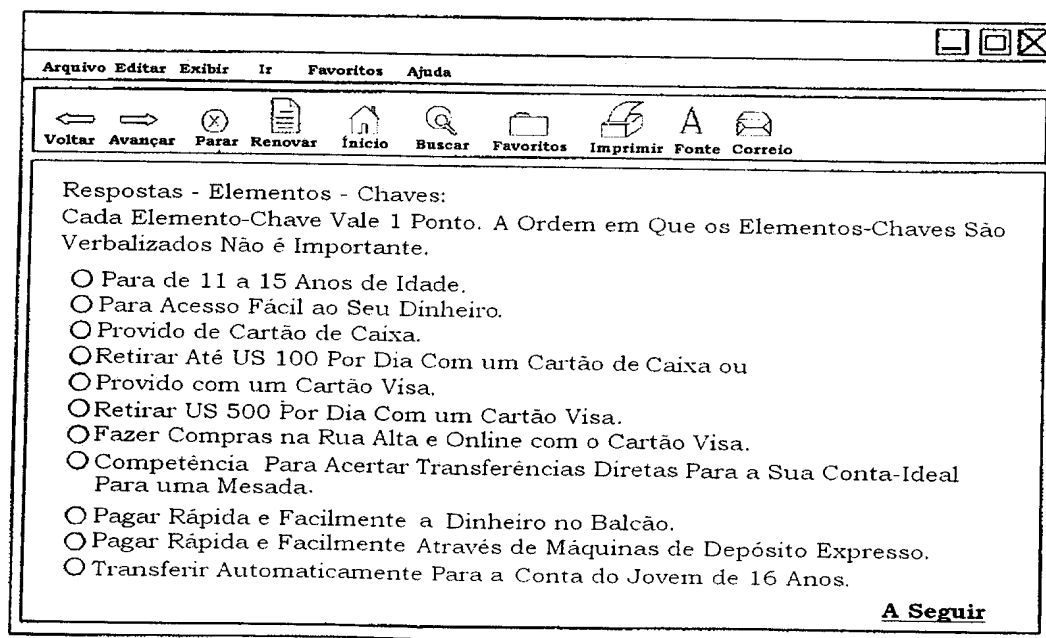


Figura 3W

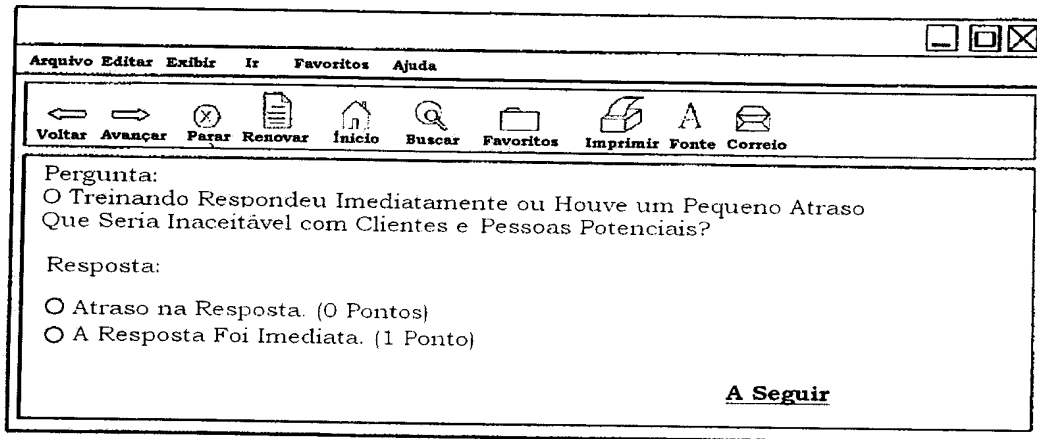


Figura 3X

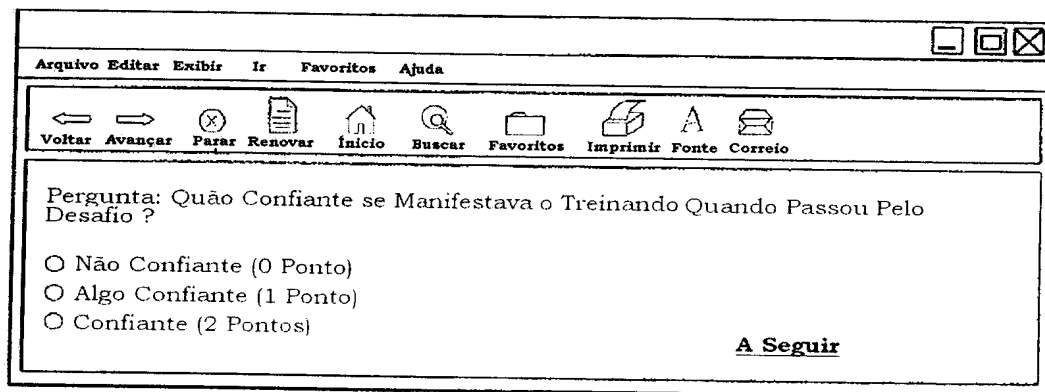


Figura 3Y

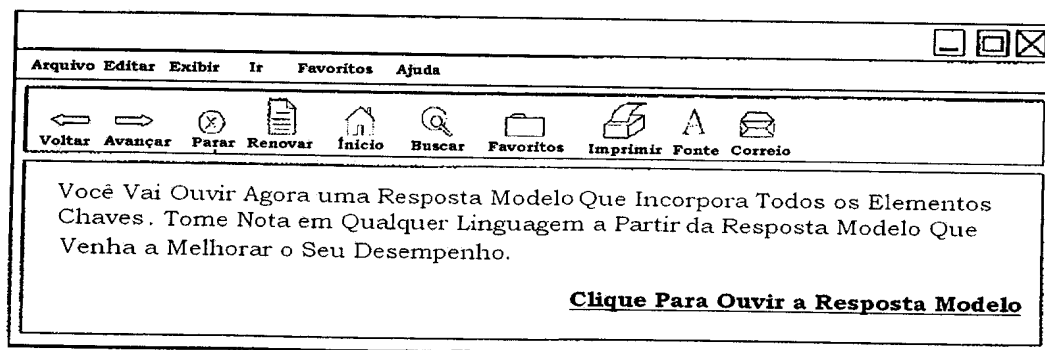


Figura 3Z

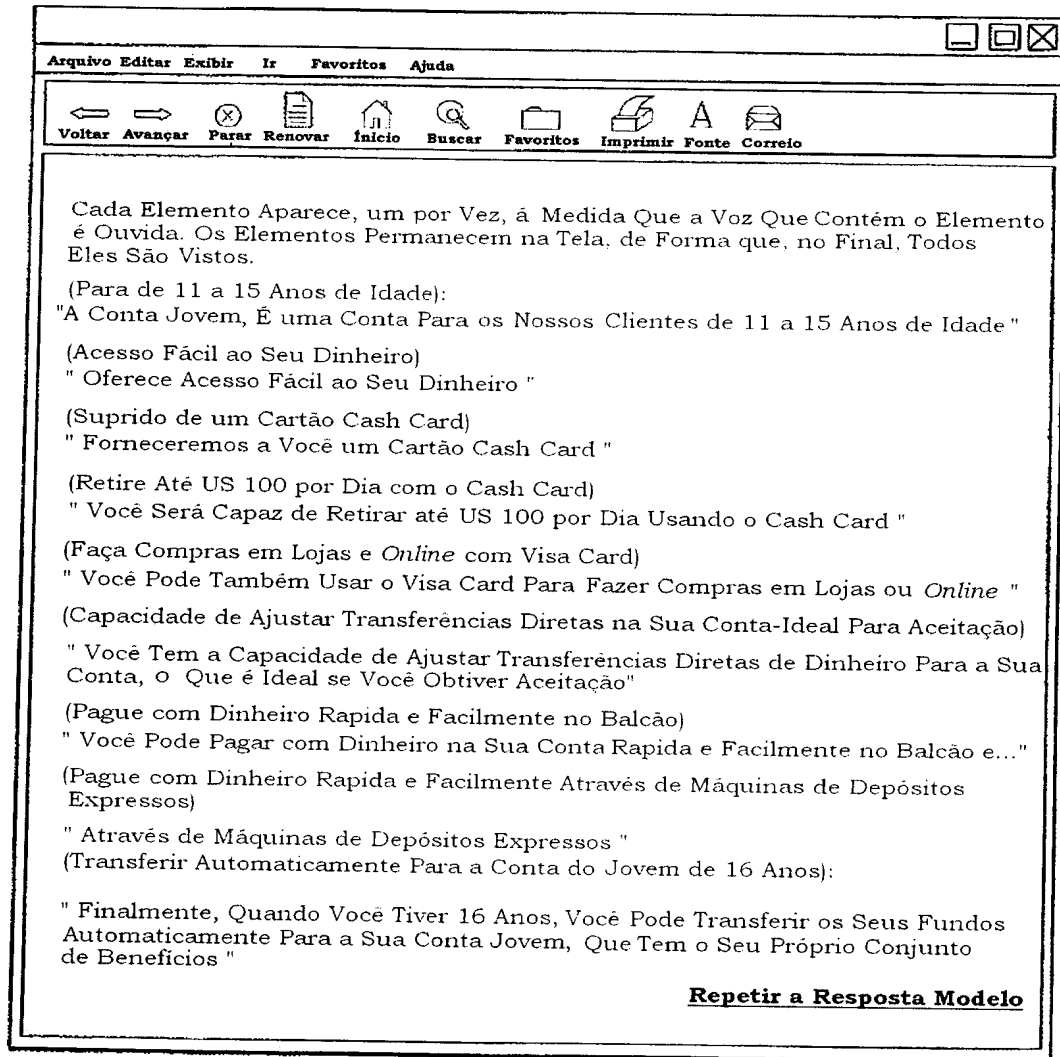
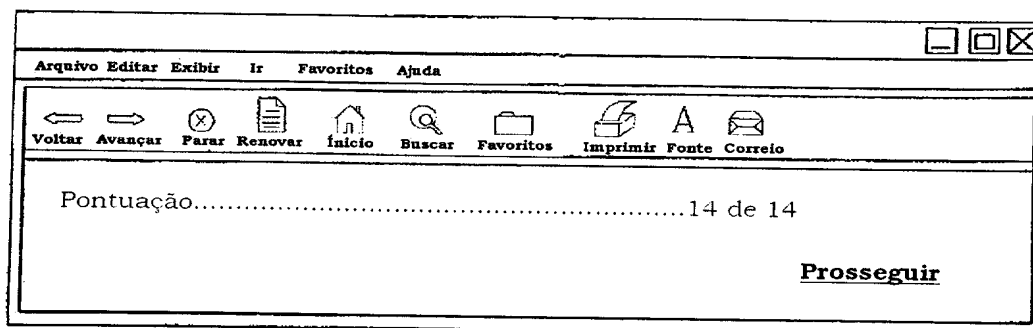
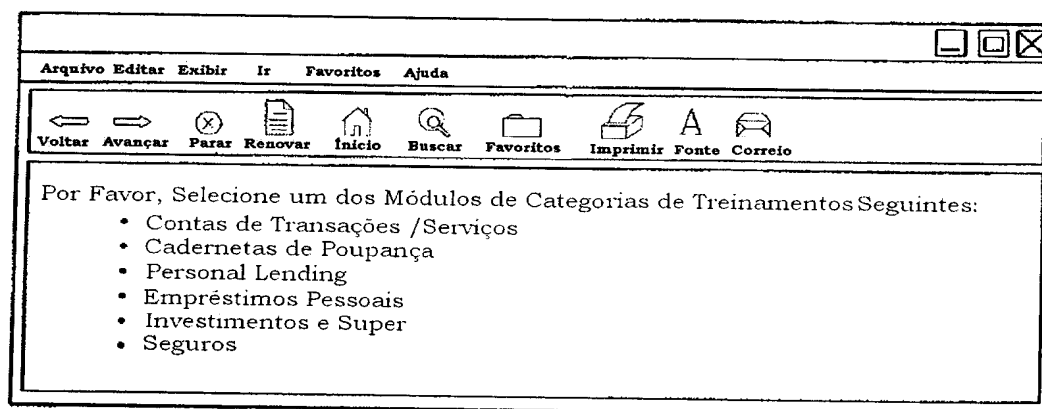
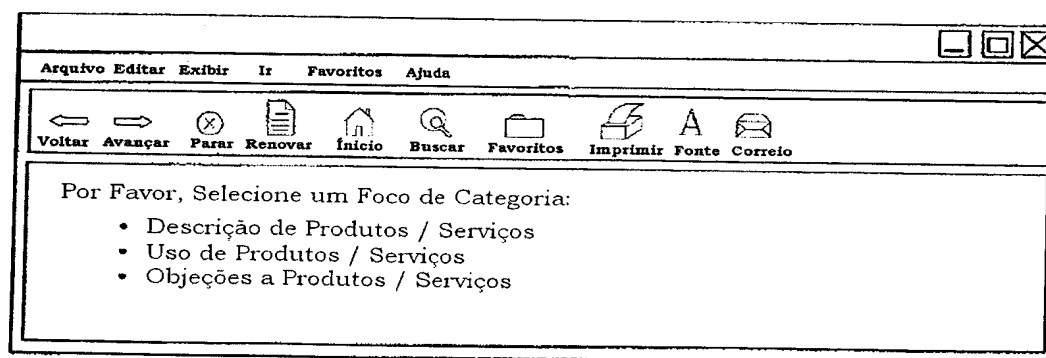


Figura 3AA

**Figura 3BB****Figura 3CC****Figura 3DD**

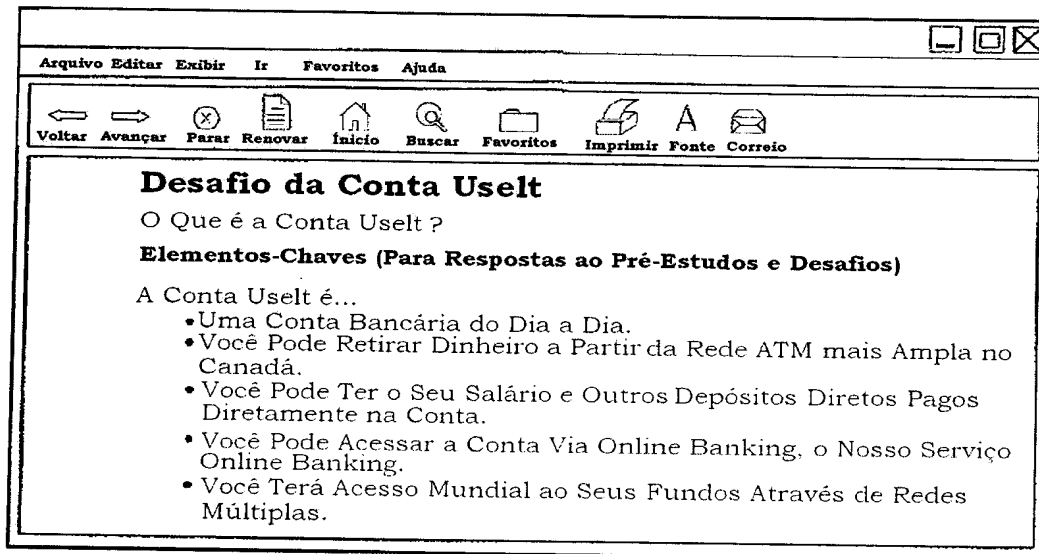


Figura 3EE

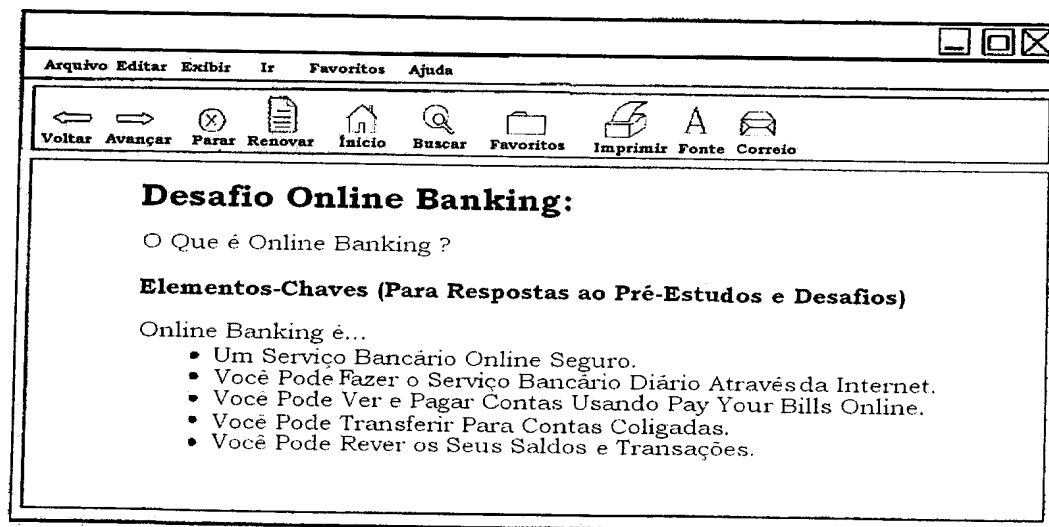
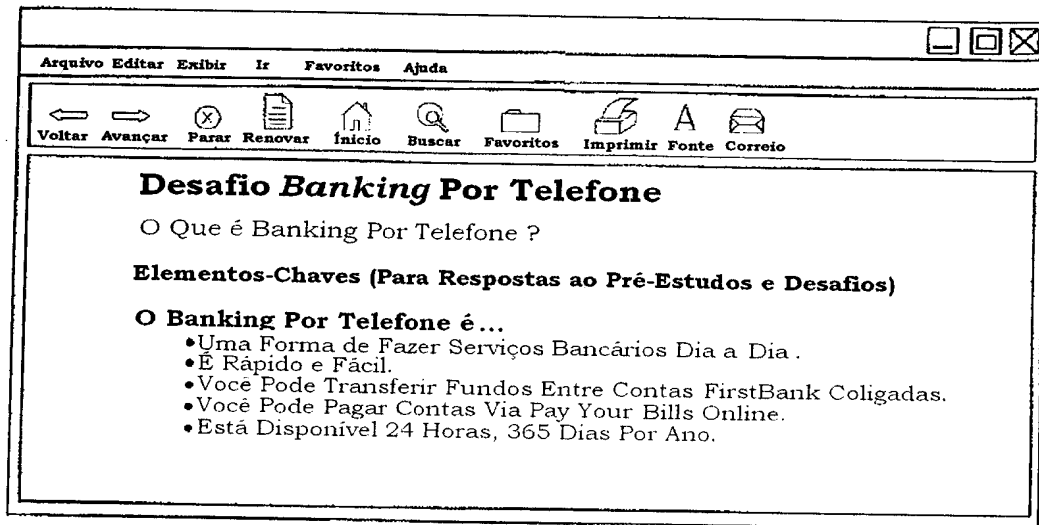
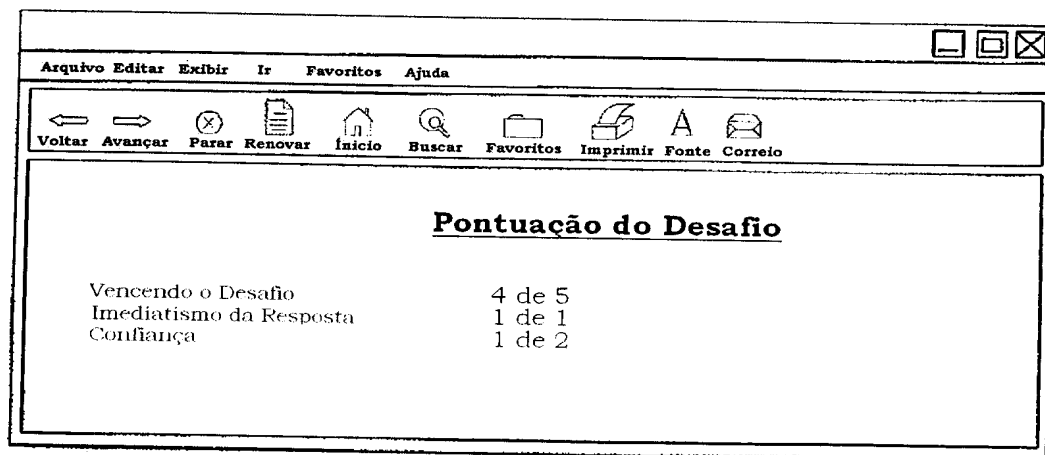
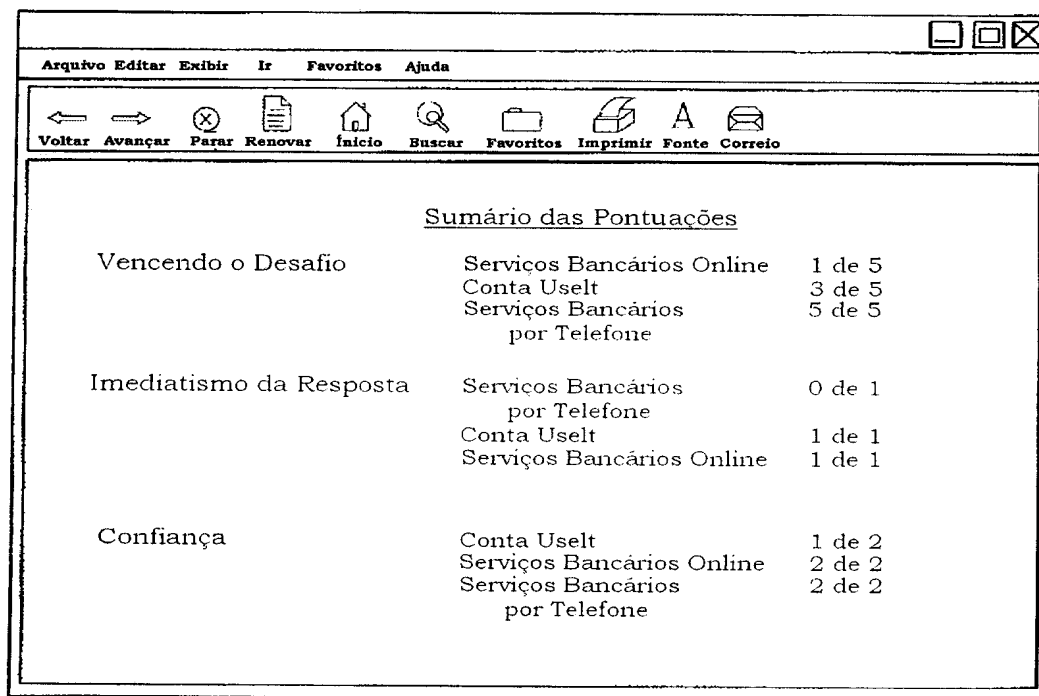


Figura 7FF

**Figura 3GG****Figura 3HH**

**Figura 3II**

“Sistemas e Métodos de Proporcionar Treinamento

Pelo Uso de Sistema Computadorizado”

Resumo

A presente invenção é direcionada para treinamento interativo e, em particular, para métodos e sistemas para treinamento interativo computadorizado de capacidades. Uma modalidade exemplificativa provê um método e um sistema para proporcionar treinamento de capacidades usando um sistema computadorizado. O sistema computadorizado recebe uma seleção de uma primeira matéria de treinamento. Um desafio de treinamento relacionado com a primeira matéria de treinamento é acessado a partir de uma memória legível por computador. O desafio de treinamento é proporcionado ao usuário via um terminal, opcionalmente na forma verbal. Uma primeira pontuação relacionada com a correção e/ou a completidão de uma resposta de desafio verbalizada proporcionada pelo usuário é armazenada na memória. Uma segunda pontuação relacionada com quão rapidamente o treinando proporcionou a resposta verbalizada do desafio é armazenada na memória. Uma terceira pontuação de desafio relacionada com a confiança e/ou o estilo com que o treinando verbalizou a resposta de desafio é armazenada na memória.