**SCRIPT ATENDIMENTO – PASSO A PASSO**

* **ATIVAÇÃO**
  + Perguntar se é zona urbana ou rural;
  + Perguntar se é empresarial ou residencial;
  + Perguntar quantos dispositivos irão ser conectados;
  + Apresentar plano de acordo com a demanda do cliente;
  + Ir baixando os planos conforme o cliente for recusando;
  + **Nunca** informar que a velocidade contratada não terá qualidade;
  + Entender necessidade e conversar de forma humanizada com o cliente, o convencendo que ele estará contratando de fato, um serviço de qualidade;
  + Caso o cliente não responda mais, tentar via ligação, se não atender, 24 hrs na aba de atendimento, depois, encerrar por inatividade.
  + Ao realizar cadastro; não esquecer das fotos, selfie e como conheceu a empresa.
* **REATIVAÇÃO**
  + Verificar se cliente possui débito;
  + Analisar cliente (período que passou conosco, se pagava em dias);
  + Caso tenha débito, encaminhar boleto e ficar na atenção do pagamento;
  + Atualizar dados;
  + Só abrir os de ativação após o pagamento do débito.
* **MUDANÇA DE ENDEREÇO**
  + Pegar todos os dados, informar sobre taxa caso não tenha drop;
  + Se for na cidade de patos, abrir os pro financeiro, porém ficar na atenção se o cliente não pagou o boleto, e ficou off-line;
  + Quando for gerado o boleto, colocar na anotação ou dentro da os que foi encaminhado para o cliente e o contato;
  + Caso mude o tipo de contrato (de fibra para rádio) mudar dentro do contrato ao abrir a os o plano e tipo de equipamento. De rádio para fibra não alterar, pois chapa o AP, o técnico interno ao vincular altera o plano.
* **MUDANÇA DE TITULARIDADE**
  + Antigo titular deve autorizar, e não está com pendência financeira (suspenso);
  + A mudança de titularidade são sempre para mesma residência;
  + Realizar novo cadastro, com todos os dados, e informar sobre financeiro, se for alterado a data, explicar proporcional;
  + Verificar com técnico interno para vincular remotamente os logins;
  + Após vincular, e o novo cadastro ficar online, o cancelamento do antigo titular pode ser realizado.
* **ACESSO LENTO**
  + Fazer triagem padrão
    - Verificar sinal;
    - Quantidade de dias conectados;
    - Abrir roteador;
    - Entender qual a dificuldade do cliente, se é em TV, ou algum dispositivo específico;
* Se após as configurações da triagem, o cliente informar que normalizou, informar dentro da os que o foi realizado, e deixar os encerrada;
* Caso o cliente não responda se normalizou, nem atenda ligação, com 24hrs deixar os aberta e transferir para encaminhar a equipe;
* Dependendo da queixa de insatisfação do cliente, ou que já tenha muitas ocorrências de reclamação abertas, abrir os para o usuário de Vitória colher feedback;
* Se dentro de 48hrs após a visita técnica, vitória não conseguir contato com o cliente, e ele não entrar mais em contato, subentende-se que normalizou o acesso, e a ocorrência pode ser encerrada;
* Não esperar mais que 24hrs para transferir os para encaminhar equipe técnica caso o cliente não responda.
* **SUPORTE OUTROS** 
  + Quando o cliente solicitar cabo, perguntar metragem, até 10 metros dentro da residência é aceitável CEDER, após essa quantidade perguntar, e equipe deverá verificar se é na mesma residência.
* **TROCA DE EQUIPAMENTOS**
  + Verificar se equipamento do cliente é compatível com o plano;
  + Ao abrir a troca, realizar dentro do contrato a alteração, com o tipo de equipamento;
  + Algumas cidades, é necessário abrir a conferência do comodato:
    - Nova Olinda, Santana dos Garrotes - Vanessa
    - Curral Velho - Patrícia
* **FINANCEIRO**
  + **Desbloqueio**
    - **Ellida:** Emas, Catingueira e Santa Teresinha
    - **Glycia:** Patos e São José de Espinharas
    - **Débora:** Nova Olinda, Curral Velho, Diamante, Boa Ventura, Pedra Branca, Itaporanga, Piancó,Igaracy, Santana dos Garrotes, Olho D’água;
    - **Larissa:** Comprovante que pagou no escritório de Marcelo – Santana.
  + **Alteração de data de vencimento**
    - A alteração normalmente pode ser realizada quando o cliente estiver com o mês atual quitado;
    - Exemplo: vencimento 10 – alterar para 30 – deve pagar o vencimento 10, e dia 30, 20 dias de uso;
    - Em caso de exceções com prorrogações maiores, consultar antes.