**Script De retenção**

**1. Objetivo**

Orientar operador quanto ao atendimento de retenção

**2. Responsabilidades**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Atividade** | **Responsável (por área)** | **Recursos (equipamento, acessos, estrutura de informática, informações)** |
| Entrar em contato com o cliente | Operador ClubFiq | Desktop, acesso a rede dbm, acesso ao SalesForce, acesso ao front e planilha de controle |
|  |  |  |
|  |  |  |

**3. Regras de uso**

* Abrir um novo caso e encerrar a cada tentativa de contato.
* Colocar máscara de atendimento nos casos abertos.
* Inserir na planilha de controle os casos.

**4. Script ou Sugestão de fraseologia**

Olá, me chamo [SEU NOME], falo da Mobilize, do Banco Renault / Credinissan, tudo bem?

Estou ligando devido ao seu financiamento e bom relacionamento você faz parte do CLUBFIQ, você sabe o que é o Club já ouviu falar dele?

***Caso não:***

Posso fazer uma breve explicação sobre o Clubfiq?

O Clubfiq é um clube de fidelidade para nossos clientes especiais, no club você soma pontos e os pontos podem ser trocados dentro do club por cartões

Que podem ser físicos ou virtuais, temos várias lojas parceiras um exemplo são a cea, Carrefour cartão de credito da mastercar, também cartão da renner, Outback.

Temos também utilidades e produtos para o lar, cada ponto seu vale 1 real, para somar pontos basta interagir e compartilhar feedbacks positivos em nossas Redes sociais, ganha pontos em renovação de contrato e também ganha pontos acessando o portal do cliente e tendo o financiamento sempre em dia,

Também temos um canal exclusivo para atendimento via Whatsapp, e o melhor, não tem custo algum!

Deseja anotar o número de whats? Caso precise do envio de boletos ou informação sobre seu financiamento? 41-2107 1502.

Estamos com duas novidades no momento,

* Primeira é que quando você faz o seu primeiro acesso na plataforma você ganha 50 pontos.
* A segunda é que agora o Clubfiq tem a opção de Cashback onde você pode resgatar os pontos e transferir para seu cartão de credito ou conta bancaria.

Para fazer o acesso a plataforma é bem simples, você já acessa a sua área do cliente para pegar boletos? Nessa sua área logada deve aparecer uma imagem ou um banner escrito clubfiq que é só clicar nessa imagem que você já será direcionado para a plataforma.

Aqui no sistema também aparece que que você quitou seu veículo, você sabia que por ser um cliente CLUBFIQ tem benefícios especiais em uma renovação de contrato?

Você pode ganhar 1000 pontos ou mil reais e também tem a isenção da Tarifa de Cadastro (949,00) gostaria de te perguntar se você tem interesse que a nossa área comercial entre em contato para poder explicar sobre esses benefícios?

Tudo bem, vou deixar registrado no sistema, apenas lembrando que mesmo não tendo interesse em fazer uma nova renovação, você pode acessar a plataforma do ClubFiq para verificar seus pontos acumulados e até mesmo usar eles antes que expirem, os pontos expiram em 6 meses após a sua quitação de financiamento.

Nós da Mobilize agradecemos por sua atenção! Tenha um ótimo dia/tarde!

Site do portal

Portal.bancorenault.com.br Portal.credinissan.com.br

**5. Glossário (Siglas e termos utilizados no procedimento)**

**N/A**

**6. Documentos Auxiliares**

**N/A**

**7. Histórico de Alterações do Documento**

## Últimas alterações

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Versão** | **Data da última validação** | **Alteração (descrever o “de” “para”)** |
| 1.0 |  | Elaboração e validação inicial do documento |
|  |  |  |