

GIRO NEWS

MATRIZ DE RETENÇÃO



QUANDO UTILIZAR?

No passo 5 do POP Tratamento de divergência de ofertas de Vendas / Retenção / Reversão (BKO) as ofertas que devem ser realizadas ao cliente são **de acordo com o canal de venda identificado na reclamação**

Sendo assim:

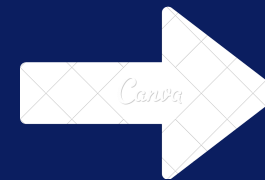
Não devemos procurar diretamente nas ofertas matrizes de retenção/reversão em todas as tratativas de Análise de Divergências

Devemos seguir as orientações a seguir:



PROCEDIMENTO DE ANÁLISE DE DIVERGÊNCIAS PASSO 5

O canal
identificado **é**
retenção ou
reversão?



Utilize as
ofertas
contidas na
matriz

O canal
identificado **não**
é retenção ou
reversão?



Ainda não procure oferta
de retenção / reversão,
antes de procurar nas
matrizes, procure ofertas
de acordo com o canal
identificado na
reclamação



Caso não encontre a
oferta reclamada nos
books de ofertas do
canal identificado na
reclamação vá até
passo 6 e utilize as
ofertas da matriz

Sigam os procedimentos:

FL > Retenção e Reversão – Relacionamento > Retenção > Matriz de Ofertas Retenção

FL > Links Rápidos > Tabela de Preços e Ofertas

FL > BackOffice – Relacionamento > Administrativo > POP ANÁLISE DE DIVERGÊNCIA DE VALORES E PRODUTOS – Válido para Claro tv, Claro net e Combo multi – POP: Tratamento de divergência de ofertas de Vendas / Retenção / Reversão

Ache Aqui > Residencial – Tratamento de ocorrências indevidas com divergência de valores/produtos na fatura (BKO)