





2) Brasil Center

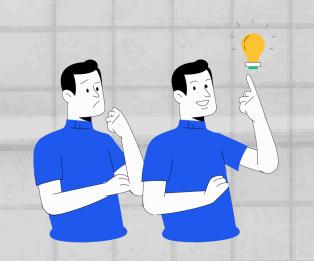


RECLAMAÇÃO PROCEDENTE

COM OU SEM EVIDÊNCIAS

LOCALIZAR se a oferta reclamada consta no nosso BOOK DE OFERTAS, verificar nas TABELAS DE PREÇOS atuais

IDENTIFICADA A OFERTA?



Sim

Não

Realizar contato com o cliente



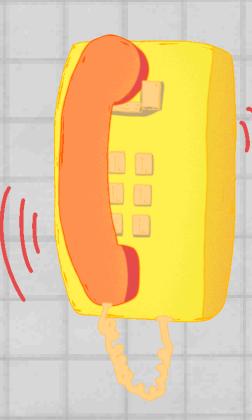
Realizar a adequação no NETSMS

Argumentar adequação do plano considerando plano vigente no book ou matriz de Retenção. Se o cliente não aceitar a mudança, realizar o lançamento do desconto por até 12 meses.

CONTATO SEM SUCESSO

Não acataremos a solicitação do cliente e encerraremos a ocorrência.

LEMBRE -SE: Se a contestação for realizada deveremos lançar o desconto apenas para os meses faltantes.



RECLAMAÇÃO IMPROCEDENTE

Entrar em contato com o cliente e argumentar com base na evidência de improcedência, se o cliente mencionar cancelamento na ligação, seguiremos com a oferta da matriz de Retenção.









As informações serão atualizadas no procedimento em breve

Sempre utilizem o procedimento para consultar a ação que deve ser realizada!

Caminho para NET / CM : POP - DIVERGÊNCIA VALORES E PRODUTOS - Válido para NET

Caminho para CLARO TV: Backoffice > Central de relacionamento >
Admnistrativo > ANÁLISE DE DIVERGÊNCIAS DE VALORES E PRODUTOS Válido para Claro TV



) Brasil Center