

MATRIZ DE RETENÇÃO

HOJE IREMOS APRENDER SOBRE A MATRIZ DE RETENÇÃO



Brasil Center

Porque reter o cliente?

Reter o cliente é um processo de reconquista com o objetivo de mantê-lo em nossa base

Durante o processo de Análise de Divergências em alguns momentos é necessário aplicar a **matriz de retenção**



Entendendo a tabela de retenção

BANDA LARGA		50 MEGA		125 MEGA		250 MEGA		500 MEGA
		Padrão	Ataque	Padrão	Ataque	Padrão	Ataque	Padrão
PTV		69,99	59,99	79,99	69,99	99,99	99,99	119,99
FÁCIL HD								
Padrão	Ataque	-	99,98	129,98	109,98	149,98	139,98	149,98
49,99	39,99							
FÁCIL TURBO HD								
Padrão	Ataque	-	109,98	139,98	119,98	159,98	149,98	159,98
59,99	49,99							
MIX HD								
Padrão	Ataque	-	129,98	159,98	139,98	179,98	169,98	179,98
79,99	69,99							
TOP HD								
Padrão	Ataque	-	139,98	179,98	149,98	199,98	179,98	199,98
99,99	79,99							
CLARO BOX TOP HD								
Padrão	Ataque	-	139,89	159,89	149,89	179,89	179,89	179,89
79,90	79,90							

Na parte superior:
Valores de retenção da Banda Larga individual

Se foi necessário consultar a tabela de retenção durante a análise de divergências, as ofertas que podem ser aplicadas devem ser do **PRODUTO IGUAL AO RECLAMADO** e o **VALOR IGUAL OU MENOR** do que o cliente reclama

No canto esquerdo:
Valores de retenção da Tv individual

Na parte central:
Valores da Tv + Banda larga

Lembre-Se

Para COMBO MULTI ou NET devem ser consultadas as tabelas corretas de acordo com o tipo de cliente

Ofertas Massivo

Matriz de oferta para clientes NET

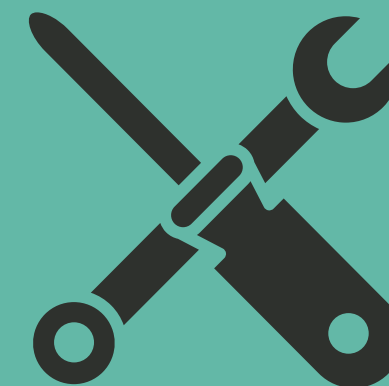
Ofertas Combo Multi

Matriz de oferta para clientes COMBO MULTI



SITUAÇÃO 1

CLIENTE RECLAMA DE TAXA DE SERVIÇOS



Vamos supor que o cliente esteja reclamando de taxa de serviços e a reclamação é IMPROCEDENTE e ao realizar contato com o cliente o mesmo solicita o cancelamento. De acordo com o procedimento devemos verificar na matriz de retenção se conseguimos reter o cliente com alguma oferta de retenção, se na tabela da retenção existe a possibilidade da isenção da taxa reclamada, devemos realizar, conseguimos verificar essa informação na tabela TAXA

+ ISENÇÕES DE TAXAS		
TAXA	PREÇO (R\$)	PROCEDIMENTO DE CADASTRO "NET-SMS RETENÇÃO"
INSTALAÇÃO DE WI-FI	90,00	ISENCAO TX DE INSTALAÇÃO WI-FI \$90 - RET/REV
VISITA TÉCNICA	90,00	ISENCAO TX DE VISITA TECNICA \$90 - RET/REV

→ Aqui podemos ver que existe a isenção das taxas **INSTALAÇÃO DE WI-FI** e **VISITA TÉCNICA**

SITUAÇÃO 2

CLIENTE RECLAMA DO VALOR DO PONTO ADICIONAL

Vamos supor que o nosso cliente reclamou do valor do ponto adicional, conforme podemos verificar, neste cenário abaixo o ponto adicional pode ser oferecido por R\$10,00 de acordo com a tabela de retenção, a informação fica na tabela PONTO ADICIONAL

PONTO ADICIONAL	PREÇO (R\$)
RETENÇÃO	10,00
VENDA HD (1P E 2P)	34,90
VENDA HD (3P E 4P)	25,00
VENDA 4K (1P, 2P, 3P E 4P)	39,90
VENDA HD MAX 4K (1P, 2P, 3P E 4P)	59,90



Valor do ponto adicional na
tabela de retenção



SITUAÇÃO 3

CLIENTE RECLAMA DO VALOR DO A LA CARTE

- ISENÇÕES
- DESCONTOS

Cliente reclama que o canal a la carte PREMIERE foi oferecido com isenção de 2 meses, de acordo com a tabela de retenção podemos aplicar a isenção pelo período reclamado, podemos verificar esse desconto na tabela PACOTES A LA CARTE

PACOTES A LA CARTE	PREÇO (R\$)	OFERTA DE RETENÇÃO
ESPORTES		
COMBATE	69,90	
CONMEBOL TV	39,90	
ESPORTES HD	21,90	
PREMIERE	59,90	100% de isenção por 2 meses
FILMES E SÉRIES		
STAR PREMIUM HD	24,90	De R\$ 24,90 por R\$14,90 por 2 meses
HBO HD	27,90	
LOOKE	16,90	
PARAMOUNT+	19,90	
STARZPLAY	14,90	
TELECINE HD	40,00	
OUTROS		
CANAL CORÉIA	41,90	
CANAL DOG TV	19,90	
CURTA ON	14,90	De 14,90 por 9,90 durante 6 meses
MUNDO	10,90	
NOTÍCIAS	10,90	
ADULTOS		
ADULTOS 4 canais (SEXY HOT + PLAYBOY + VENUS + SEXTREME HD)	39,90	19,95 por 2 meses
ADULTOS 5 canais (SEXY HOT + PLAYBOY + VENUS + SEXTREME + FOR MAN HD)	43,90	21,95 por 2 meses

→ Isenção disponível na tabela de retenção





IMPORTANTE



Respeite o **PROCEDIMENTO PARA CADASTRO**

Se o cadastro do produto que você ofereceu para o cliente não estiver na mesma nomenclatura que a tabela PROCEDIMENTO PARA CADASTRO os valores que serão cobrados do cliente serão divergentes com o que foi oferecido

EXEMPLO NA PRÓXIMA PÁGINA

ATENÇÃO NA HORA DE CADASTRAR O PRODUTO

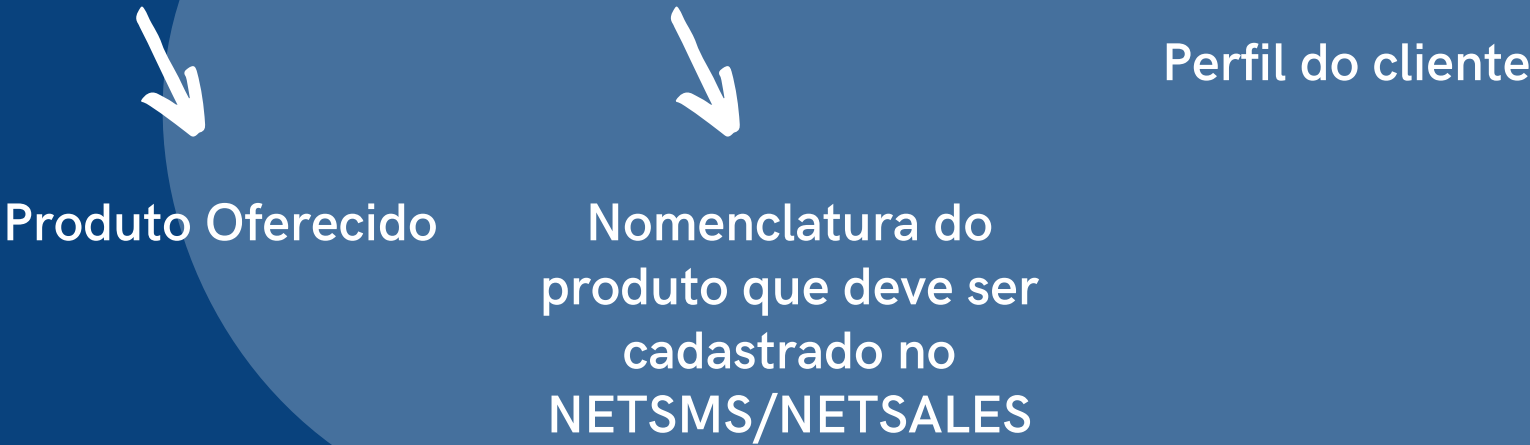
BANDA LARGA	Individual		Combinado	
	Padrão	Ataque	Padrão	Ataque
50 MEGA	-	59,99	-	59,99
125 MEGA	79,99	69,99	79,99	69,99
250 MEGA	99,99	89,99	99,99	89,99

...: PROCEDIMENTO DE CADASTRO - PREÇO ATAQUE

PACOTE BANDA LARGA	INDIVIDUAL VTA ou VTA+FONE	COMBINADO COM TV OU MÓVEL VTA+CEL, VTA+FONE+CEL, PTV+VTA, PTV+VTA+FONE ou PTV+VTA+CEL	COMBO MULTI PTV+VTA+FONE+CEL
50 MEGA	BL 50M COMB ATQ RET PON FID	BL 50M COMB ATQ RET PON FID	BL 50M COMB ATQ RET PON FID
125 MEGA	BL 125M COMB ATQ RET PON FID	BL 125M COMB ATQ RET PON FID	BL 125M COMB ATQ RET PON FID
250 MEGA	BL 250M COMB ATQ RET PON FID	BL 250M COMB ATQ RET PON FID	BL 250M COMB ATQ RET PON FID



Se você ofereceu a BANDA LARGA de 250M por R\$89,99 você deve cadastrar o produto de acordo com a tabela de cadastro, assim você está informando para o NETSMS/NETSALES que você cadastrou o produto de retenção pelo valor da tabela de retenção



Atenção ao procedimento para cadastro

Cadastrar o produto de acordo com a tabela de retenção é mais do que apenas realizar o cadastro de qualquer nomenclatura no NETSMS/NETSALES, é necessária uma análise no perfil e no procedimento para cadastro, se você não realizar essa verificação antes de realizar o cadastro é provável que o valor fique incorreto para os próximos meses e seu cliente REABRA a reclamação ou até mesmo MIGRE PARA CANAIS CRÍTICOS

1

Analisar a oferta disponível de acordo com o perfil do cliente

2

Realizar a oferta correta de acordo com o perfil do cliente

3

Cadastrar o produto de acordo com a tabela
PROCEDIMENTO PARA CADASTRO



NÃO VAMOS MAIS ERRAR NA HORA DE OFERTAR E CADASTRAR

DÚVIDAS CONSULTE O PROCEDIMENTO

- SOLAR > ACHE AQUI > Oferta: Retenção Massivo - Claro net residencial
SOLAR > ACHE AQU> Oferta: Retenção Combo multi - Claro net residencial
- FL > RETENÇÃO E REVERSÃO > RETENÇÃO > MATRIZ DE OFERTAS RETENÇÃO