



HACKATON

FRASEOLOGIA



Catálogo de fraseologia

Este catálogo tem o intuito de agilizar o processo e escolha das frases utilizadas no contato com o cliente, visando a conversão do cliente para os canais digitais, com a utilização de uma abordagem amigável, respeitosa e categorizada para cada tipo de atendimento ou canal.

catálogo de fraseologia

Catálogo é um conjunto de frases que se relacionam, de maneira ordenada.

Fraseologia é o contexto no qual uma palavra é usada

- As frases utilizadas para acionar o cliente devem possuir abordagem adequada, facilitando o entendimento melhorando a experiência do cliente.
- Manter o limite permitido para os envios.

Utilização dos links personalizados, direcionando para os canais de atendimento.

- Identificar variáveis que podem contribuir para melhor negociação, exemplo: dias-chaves do mês, datas comemorativas, e semanas promocionais.
- Obedecer critério de palavras da carteira.
- Categorizar por nível da cobrança: amigável, médio e de aviso.

automação de filas de agente virtual

Ganhos!



1 – Catálogo

Listagem de frases encaminhadas.

2 – Fraseologia

Descreve o contexto no qual uma palavra é usada

3 - Carteira de cobrança

É a forma que identificamos os clientes Paschoalotto. Ex: Carteira 123 = Banco Batatas.

4 -SMS

Serviço de mensagens curtas

CATÁLOGO de FRASEOLOGIAS

Dados importantes:

1. **NÍVEL DA MENSAGEM:** As frases utilizadas devem ser categorizadas por nível, buscando solucionar o problema do cliente.
 - **Nível amigável:** “conheça o nosso site”, “poderia responder essa pesquisa”, “qual a sua opinião”.
 - **Nível médio:** “evite ser negativado”, “não identificamos seu pagamento”, “não perca a negociação iniciada”.
 - **Nível aviso:** “se você não negociar este contrato, poderá ser judicializado”.
2. **TERMOS:** Utilize termos como “valor em aberto” ao invés de “dívida”, “não identificamos seu pagamento” no lugar de “você não realizou o pagamento”, por exemplo.
3. **PALAVRAS PROIBIDAS:** Respeite palavras que não podem ser usadas podendo ser variado de carteira para carteira, algumas você pode usar o termo “Renegocie” ou “dívida” outras essas palavras não são permitidas.
4. **Alinhamento com a comunicação da carteira:** Reforça a parceria como oficial, aumenta a credibilidade de que você é o canal de soluções para determinado cliente.

Frasesologias

Problemas



1 - Link errado

Devido ao processo ser manual.

2 - Limite de 160 caracteres

Se passar desse limite aumenta o custo de envio e a pessoa pode receber o texto picado, ou não receber as duas partes.

3 - erros ortográficos, concordância

Quebra a credibilidade da mensagem imediatamente.

4 - Uso de caracteres especiais e emojis

Não é realizado envio de emojis e acentuação.

5 - uso de linguagem inclusiva

Utilizar termos que abrangem todos os públicos, independente da idade, sexo, região.

6 - evitar temas sensíveis

Religião, sexo, política, violência.

Obrigado


Paschoalotto
ESPECIALISTAS EM RELACIONAMENTO

humano
& digital