

Manual de Produtos

Mais Internet e Segurança

V 1.0

cópia controlada para uso interno - proibida a reprodução e/ou distribuição de todo ou parte do conteúdo



Tel (48) 3344-0200
WhatsApp (48) 9137-8772
Av. São Cristóvão, 4842
Alto-Aririú Palhoça SC

Revisões:

Versão	Data	Descrição	Autor
1.0	29/06/2015	criação do documento	Urbano

Visão	4
Protocolo de Atendimento e Venda em Loja	4
A Responsabilidade	4
Quem é este Profissional	4
O que é Comunicação	5
O que é inadequado e o que é adequado	6
Banda Larga	7
Requisitos para a contratação	7
Viabilidade de prestação de serviço	7
Script de Vendas	8
Cobertura do Serviço de Banda Larga em Santo Amaro da Imperatriz	11
Cobertura do Serviço de Banda Larga em Águas Mornas	12
Residencial - casas	13
Características dos Planos Fórmula 1, Três é Mais ! e Gamer	14
Características do Plano Nota 10	14
Características do Plano Trabalho em Casa	14
Características do Plano Super Visão	14
Características do serviço adicional IP Fixo	15
Características do serviço adicional Gestão de Tráfego	15
Residencial - apartamentos	16
Características do Plano Salão de Festas:	17
Serviços de Apoio ao Cliente	18
Mudança de endereço	18
Mudança de Plano de Banda Larga	18
Mudança de data de cobrança	18
Mudança de titularidade	18

Visão

Vender serviços de comunicação e segurança tão perfeitos que nossos clientes queiram oferecê-los para seus amigos.

Protocolo de Atendimento e Venda em Loja

Sete de cada dez clientes que cancelam um contrato de prestação de serviço qualquer, o fazem devido ao atendimento deficiente ou insuficiente. Atender bem o cliente é uma habilidade essencial para qualquer negócio que dependa de contato com pessoas.

Se uma empresa quiser construir uma reputação marcada por profissionalismo e competência, deve buscar a qualidade do atendimento, junto à qualidade do serviço.

O ótimo atendimento ou a ótima abordagem de vendas são também habilidades importantes para a maioria dos profissionais que se dedicam a interagir com outros profissionais e/ou com clientes e fornecedores, pois mesmo com o avanço do e-commerce, a maioria dos negócios e interações profissionais ocorrem através da interação humana.

A Responsabilidade

Quando um cliente ou potencial faz contato com a empresa via atendimento ou vendas, é provável que ele(a) neste momento possua uma expectativa. É papel do atendimento e de vendas compreender claramente qual é esta expectativa, para que o restante da conversa seja conduzida para o resultado correto.

O Atendente/Vendedor tem a responsabilidade de iniciar o diálogo ouvindo atentamente o que ele tem a dizer, para poder perceber a demanda do cliente, de modo mais claro e objetivo possível, e assim de encaminhá-la ao canal correto, e dar-lhe uma resposta ou uma solução satisfatória em tempo aceitável.

Quem é este Profissional

Quem desempenha o papel de se relacionar com o cliente, desde apenas alguns segundos até por meses ou anos seguidos, deve considerar que a rigor o faz em nome da empresa.

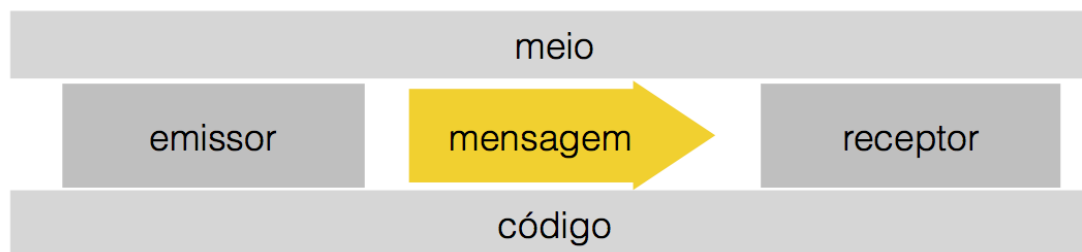
O profissional designado para atendimento e vendas deve gostar do que faz, de se relacionar com pessoas de modo propositivo e apoiador, sem ser agressivo ou invasivo, pois é essa pessoa que tem o poder de solucionar a expectativa individual de cada cliente, da forma e no momento que ele quer.

Suas principais ferramentas são a sua capacidade de comunicação e o seu conhecimento sobre os produtos e serviços.

O que é Comunicação

É importante compreender o que é comunicação, como ela funciona, pois assim ficará mais fácil usá-la como ferramenta: compreender e ser compreendido.

Para que uma informação seja transmitida com a máxima clareza e precisão, e assim seja possível a convergência entre duas pessoas que se comunicam, é necessário que quatro elementos funcionem corretamente:



1) Emissor da mensagem: utilize um tom de voz plenamente audível, articule completamente as palavras, utilize um vocabulário correto e dirija sua atenção exclusivamente ao receptor. Se o emissor usar voz fechada, usar gírias ou termos imprecisos, não dominar a língua ou estiver dando atenção a outra coisa, então a tentativa de comunicação provavelmente falhará. Cabe ao atendente ou vendedor assumir uma postura e atitude adequada diante do meio e do receptor, ou se isso for impossível, combinar com o receptor um outro meio ou momento para a comunicação.

2) Receptor da mensagem: precisa compreender o mesmo vocabulário do emissor, e dirigir sua atenção ao emissor. Se o receptor estiver desatento ou estiver direcionado para outro local como outra pessoa ou para um smartphone, e ainda se ele não dominar o vocabulário empregado na conversa, então será difícil conseguir uma comunicação clara e precisa. Cabe ao atendente ou vendedor procurar se adequar às limitações do receptor ou do meio, ou se isso for impossível, combinar com o receptor um outro meio ou momento para a comunicação.

3) Meio e Código: o meio é o telefone, o ambiente, o aplicativo de texto, o email,... e o código é a língua empregada na interação, língua portuguesa, mais ou menos formal, com mais ou menos termos locais. Para que a comunicação ocorra por um meio adequado, contenha nenhum ou um nível de distorção mínimo que não comprometa a compreensão da mensagem ocorra numa duração de tempo proporcional à quantidade de detalhes necessária para a compreensão da mensagem. A mensagem tem que pertencer a um contexto e a uma linguagem conhecida do receptor. Se o meio, o tempo ou a linguagem disponível for insuficiente ou falha, então deve-se buscar uma alternativa.

4) Feedback: deve ocorrer periodicamente do início ao fim da transmissão, e ser compreensível pelo emissor. Não se deve seguir a emissão de uma mensagem sem o feedback do receptor, sob risco de se pensar que a comunicação ocorreu, quando não. Em casos de meio inadequado ou receptor com dificuldades em receber a comunicação, recomenda-se pedir para que o receptor repita o que ouviu do emissor, e que o emissor repita o feedback do receptor. Se uma chamada telefônica estiver com muitos problemas, então deve-se propor outro meio de comunicação.

O que é inadequado e o que é adequado

A comunicação de vendas e atendimento deve acontecer em três passos:

- 1 - ouvir o cliente e identificar sua expectativa
- 2 - analisar as alternativas de atendimento disponíveis e escolher a melhor
- 3 - propor e negociar a solução

Deve-se evitar o uso de palavras vagas ou gírias, pois isso é normalmente desnecessário e aumenta as chances de que ocorra uma comunicação deficiente.

Quando o cliente traz uma escolha ou uma indagação ou ainda uma reclamação, o atendente / vendedor deve inicialmente ouvir com máxima atenção.

Questionamentos podem ser feitos, mas sem confrontos ou dúvidas sobre a veracidade do que está lhe sendo apresentado.

Se o problema apresentado puder ser verificado com segurança durante o atendimento, e não for real, (estiver sob responsabilidade de outra empresa ou pessoa ou não for de fato um problema), o atendente deve agradecer o contato e deve prestar as informações necessárias ao cliente de modo amigável, respeitoso e propositivo. Ao final deve verificar (pedir um feedback), se o cliente ficou satisfeito ou se há outro motivo para reclamação.

Deve-se evitar palavras negativas, como "não será possível", "não tenho tempo", "estou ocupado", "não posso", pois isso pode significar que a empresa está deixando o cliente por sua própria conta quanto a problemas que não são de sua responsabilidade.

O atendimento deve ser positivo e propositivo e deve-se dizer a verdade. "sua necessidade será atendida", "podemos verificar", "deixe um telefone para eu retornar em alguns minutos", "preciso pedir apoio interno, aguarde uns instantes por favor".

Toda a reclamação ou solicitação deve ser registrada e encaminhada, de modo claro e completo para que o profissional que for tratá-la consiga compreendê-la plenamente.

Errar o nome do cliente ou pronuncia-lo de modo incompleto ou usar apelidos pode criar um mal-estar. Se necessário, escreva-o num papel durante o atendimento.

Não deve haver uma interação que sugira intimidade entre o atendente e o cliente. Conforme exposto, a relação entre o cliente e o atendente se dá em nome da empresa, e portanto deve ser formal.

É errado e desrespeitoso falar mal da própria empresa ou de outras durante a venda ou atendimento, não importando a intenção.

O atendente / vendedor deve sempre conduzir a conversa de modo objetivo em direção à solução da questão trazida pelo cliente, por respeito ao seu tempo e ao seu interesse e também respeito ao trabalho dos colegas.

Reclamar da empresa para o cliente é trabalhar contra si mesmo e contra outros profissionais.

Problemas ocorridos na própria empresa são muito importantes e sempre que detectados devem ser conduzidos internamente em momento e canal adequado.

A seguir está outra parte importante para o atendimento e para a venda, que é o conhecimento sobre o que se vende ou sobre qual serviço se presta suporte.

Banda Larga

Requisitos para a contratação

O local de instalação do ponto de acesso deve se localizar nas cidades de Águas Mornas, Palhoça ou Santo Amaro da Imperatriz. O solicitante deve ser maior de 18 anos.

Apresentar cópias autenticadas ou cópias e originais dos seguintes documentos:

- comprovante de endereço (conta de luz, água, celular, iptu)
- RG
- CPF
- ou CNH dentro da validade

Quando o cliente apresentar uma cópia não autenticada, o parceiro Mais Internet deve comparar com a documentação original, ficando responsável por sua autenticidade.

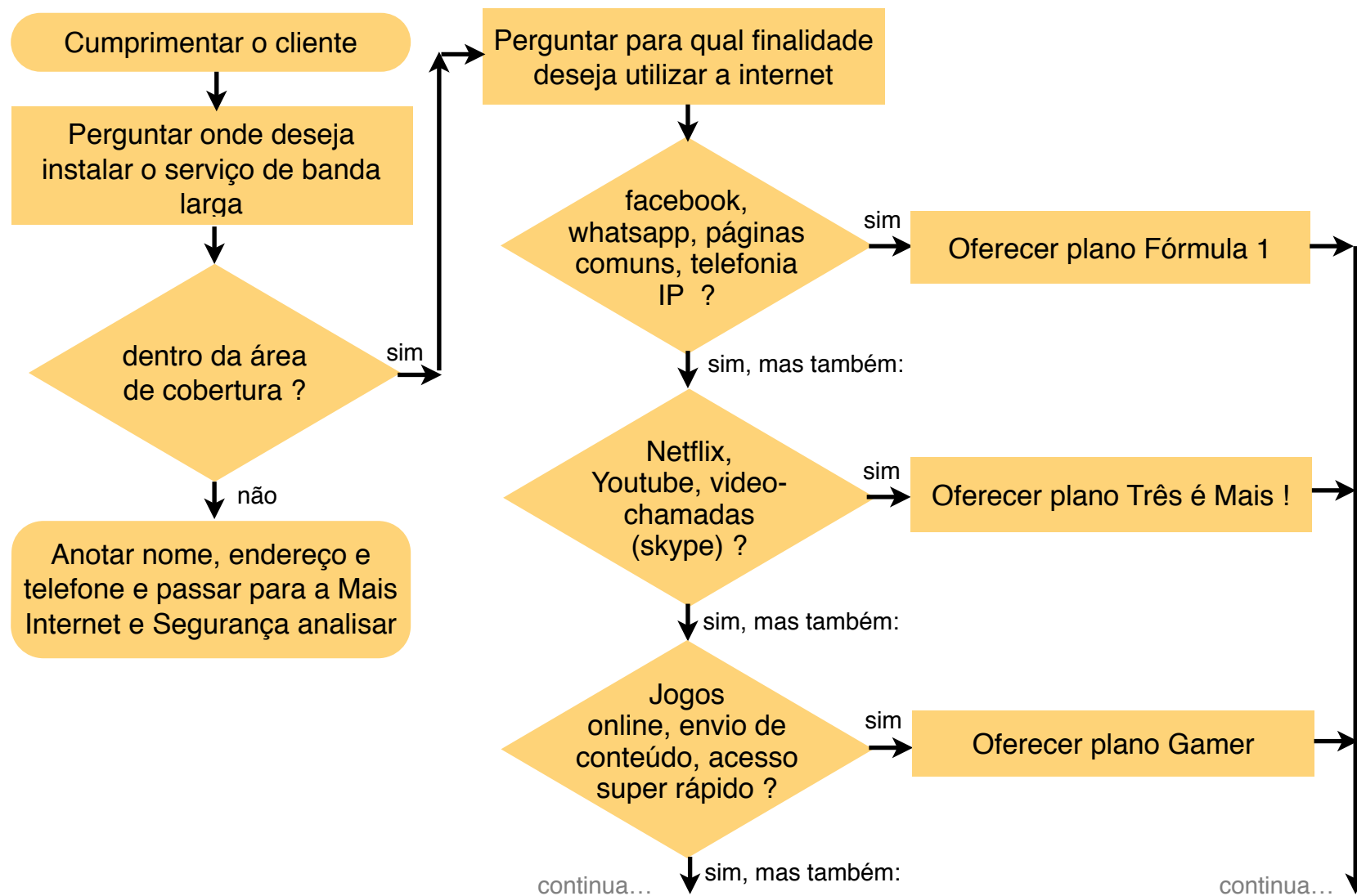
Estas cópias dos documentos, se estiverem em papel devem ser encaminhadas todas as sextas-feiras para a Mais Internet e Segurança, Av. São Cristóvão, 4842 Alto Aririú, Palhoça CEP 88135-400; ou se estiverem em imagem digital, diariamente por e-mail para cadastro@maisinternet.net.br.

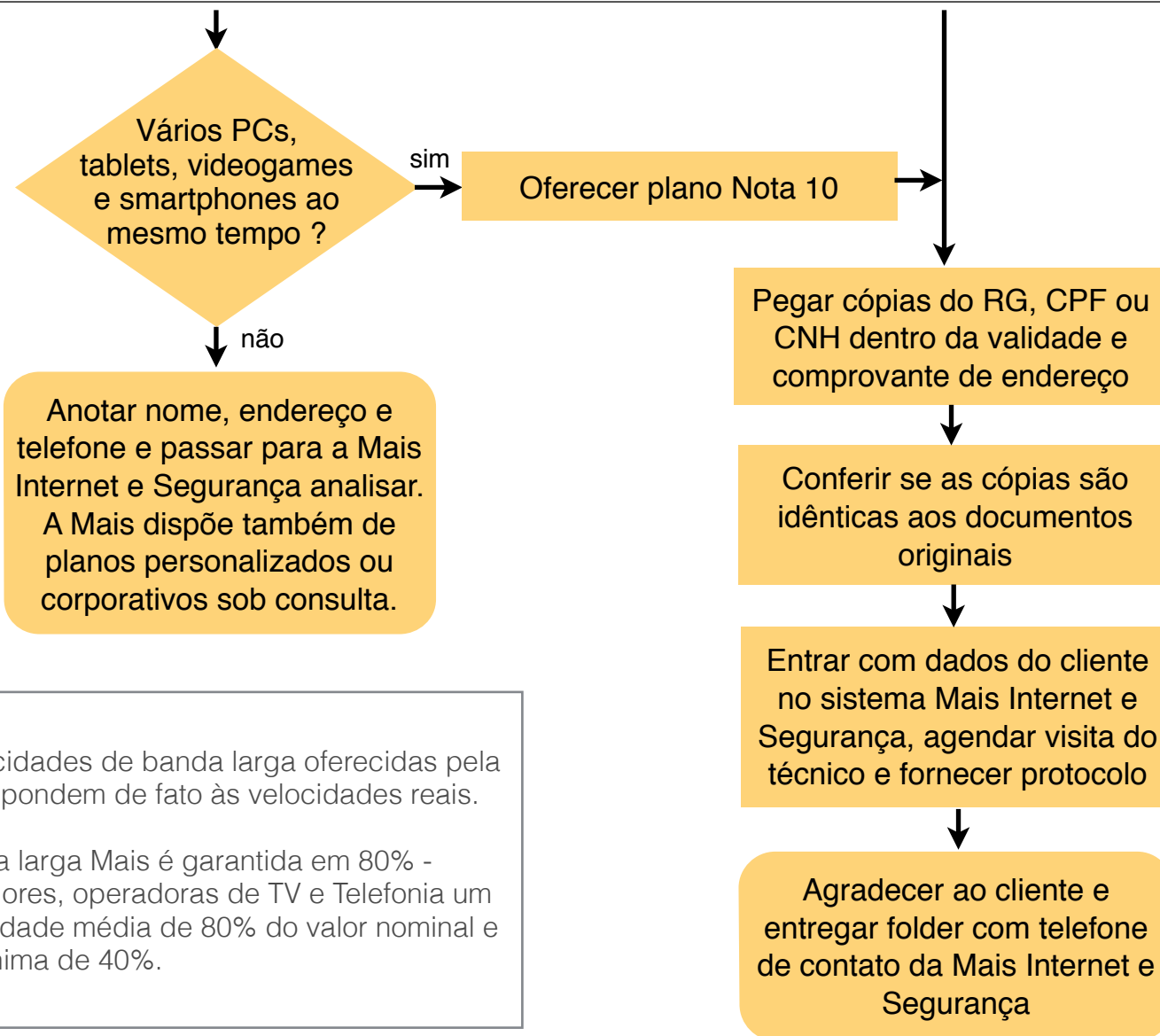
Viabilidade de prestação de serviço

Quando realizada a venda o técnico deve realizar uma visita ao local de instalação, onde será realizada uma verificação da possibilidade de atendimento do serviço.

Nos mapas a seguir estão os locais onde o atendimento é 90% provável.

Script de Vendas





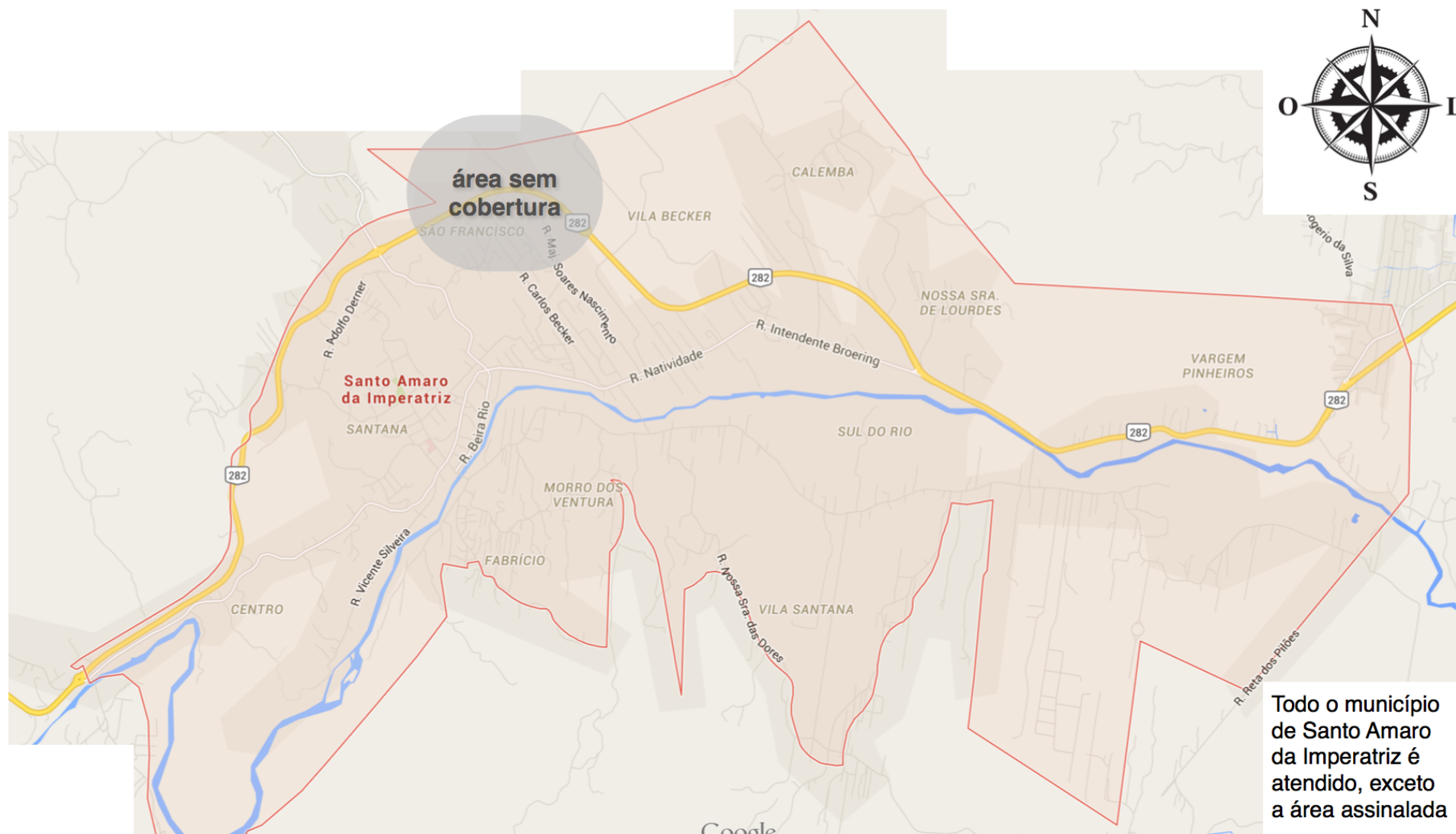
Lembrar ao cliente de que as velocidades de banda larga oferecidas pela Mais Internet e Segurança correspondem de fato às velocidades reais.

A velocidade média da banda larga Mais é garantida em 80% - ANATEL exige de todos os provedores, operadoras de TV e Telefonia um serviço de banda larga com velocidade média de 80% do valor nominal e uma mínima de 40%.

Cobertura do Serviço de Banda Larga em Palhoça



Cobertura do Serviço de Banda Larga em Santo Amaro da Imperatriz



Cobertura do Serviço de Banda Larga em Águas Mornas



Residencial - casas

Para casas térreas, com um, dois ou três pavimentos onde vivem famílias, pessoas sozinhas, grupos de amigos e ainda onde existem pequenos negócios formais ou informais.

Nome do Plano	Download *	Upload	Valor da Instalação sem roteador	Valor da Instalação com wifi	Valor Mensal	Para quem o plano é feito
Fórmula 1	1 Mbps	350 kbps	R\$250.00	R\$350.00	R\$59.00	Use à vontade serviços de bate papo por texto, redes sociais, páginas internet, youtube,...
Três é Mais !	3 Mbps	500 kbps	R\$250.00	R\$350.00	R\$89.00	...acesse também serviços de video pela internet (Netflix) e video-chamada (Skype, Facetime), com ótima qualidade,...
Gamer	5 Mbps	2 Mbps	R\$250.00	R\$350.00	R\$129.00	...e também jogue online com seus amigos,...
Nota 10	10 Mbps	2 Mbps	-	R\$350.00	R\$169.00	...e faça tudo isso em vários tablets, smartphones e computadores ao mesmo tempo!
Trabalho em Casa	5 Mbps	1 Mbps	-	R\$350.00	R\$159.00	Garantia de velocidade para todos os funcionários e clientes.
Super Visão	1 Mbps	3 Mbps	R\$99.00	-	R\$119.00	Imagens do seu sistema de CFTV* acessíveis de qualquer lugar só por você.

Opcionais disponíveis para este perfil de cliente:

IP Fixo = R\$ 19,90 por mês	Monitoramento e Gestão de tráfego = R\$ 19,90 por mês	Instalação pode ser parcelada em 3x no cartão de crédito ou no cheque pré.
-----------------------------	---	--

* CFTV = Circuito Fechado de Televisão, que consiste num sistema de câmeras de video, concentrador e gravador de video instalados na propriedade do cliente para monitoramento de atividades e segurança contra sinistros.

Características dos Planos Fórmula 1, Três é Mais ! e Gamer

Velocidade média da banda larga Mais é garantida em 80% - ANATEL exige de todos os provedores e operadoras de TV e Telefonia uma velocidade média de 80% do valor nominal e uma mínima de 40%.

Não há gestão de tráfego existente na rede interna do cliente.

Dispensa linha telefônica, autenticação na internet e não possui limite de uso.

Características do Plano Nota 10

As características são as mesmas dos planos anteriores, porém é fornecido um roteador WiFi profissional.

Neste plano o cliente dispõe do serviço Gestão de Tráfego, que dá garantia de velocidade e da distribuição do tráfego entre os usuários existentes na sua rede interna.

Características do Plano Trabalho em Casa

Para pequenas empresas que tem funcionários e/ou recebem clientes e querem lhes oferecer banda larga de modo controlado, sem que um usuário afete a velocidade da banda larga do outro.

É fornecido um roteador WiFi profissional e disponibilizado um serviço de garantia de velocidade e da distribuição do tráfego entre os usuários existentes na sua rede interna.

Neste plano o cliente dispõe do serviço Gestão de Tráfego, que traz gestão ininterrupta da velocidade da rede do cliente pela Mais, com sistemas de alarme automatizado.

Características do Plano Super Visão

Grande banda de upload e menor para download, adequada para envio das imagens das câmeras.

O valor de instalação é apenas do rádio receptor, sem roteador WiFi.

O custo de cabeamento do gravador até o rádio deve ser cobrado à parte.

Serviço de IP Fixo incluído na mensalidade.

Para o cliente acessar a imagem das câmeras usando seu smartphone ou tablet, ele deve fazer o download de um aplicativo iSIC. Alguns exemplos são mostrados a seguir.



Características do serviço adicional IP Fixo

Ideal para quando é necessário o acesso a serviços hospedados na rede do cliente a partir de qualquer local da internet, ou seja, de fora da sua rede interna (LAN).

Imagine se toda semana o número do seu celular mudasse. Você poderia fazer chamadas, mas seria difícil para as pessoas ligarem para ti.

O "IP" refere-se ao "número" do seu computador, de modo análogo ao número de telefone.

Se ele ficar mudando, será fácil para o usuário acessar a internet a partir de sua própria rede, porém será difícil para ele ou para alguém fora dela acessá-lo.

O normal é que quase todos os acessos banda larga se comportem sem o IP Fixo, mudando o endereço toda hora. Isso é o que se chama de IP dinâmico.

Casos típicos de serviços que normalmente requerem acesso externo à rede do cliente e que demandam o IP Fixo:

- servidor de email,
- servidor de sistema de atendimento ao cliente,
- servidor próprio de mídia (músicas, filmes),
- servidor de jogos,
- sistemas de CFTV.

Este serviço não requer equipamento específico e é habilitado internamente na Mais Internet e Segurança.

Observação: o fato de o IP ser fixo ou dinâmico não tem relação alguma sobre vulnerabilidade a vírus e ao ataque de hackers.

Características do serviço adicional Gestão de Tráfego

Indicado para situações em que muitas pessoas usam ao mesmo tempo a internet.

Faz com que cada dispositivo ligado na rede interna do cliente trabalhe com uma velocidade predefinida, evitando assim que quem use muita banda limite a velocidade de acesso dos demais usuários.

Neste serviço também é programado um alarme de monitoramento nos sistemas da Mais para alertar os técnicos quando a banda larga do cliente fica abaixo de um valor mínimo de 80%.

Assim, a resolução de problemas é muitas vezes realizado antes que o cliente perceba-o.

Residencial - apartamentos

Para casas em condomínio e apartamentos onde vivem famílias, pessoas sozinhas, grupos de amigos e ainda onde existem pequenos negócios formais ou informais. A principal diferença do grupo Residencial é valor da instalação.

Nome do Plano	Download *	Upload	Valor da Instalação sem roteador	Valor da Instalação com wifi	Valor Mensal	Para quem o plano é feito
Fórmula 1	1 Mbps	350 kbps	R\$50.00	R\$120.00	R\$59.00	Use à vontade serviços de bate papo por texto, redes sociais, páginas internet, youtube,...
Três é Mais !	3 Mbps	500 kbps	R\$50.00	R\$120.00	R\$89.00	...acesse também serviços de video pela internet (Netflix) e video-chamada (Skype, Facetime), com ótima qualidade,...
Gamer	5 Mbps	2 Mbps	R\$50.00	R\$120.00	R\$129.00	...e também jogue online com seus amigos,...
Nota 10	10 Mbps	2 Mbps	-	R\$120.00	R\$169.00	...e faça tudo isso em vários tablets, smartphones e computadores ao mesmo tempo!
Trabalho em Casa	5 Mbps	1 Mbps	-	R\$120.00	R\$159.00	Garantia de velocidade para todos os funcionários e clientes.

Opcionais disponíveis para este perfil de cliente:

IP Fixo = R\$ 19,90 por mês	Monitoramento e Gestão de tráfego = R\$ 19,90 por mês	Instalação pode ser parcelada em 3x no cartão de crédito ou no cheque pré.
-----------------------------	---	--

Condomínio residencial - coletividade

Estes planos procuram atender a coletividade do condomínio residencial, vertical ou horizontal, de modo a garantir qualidade de serviço em cada uma das situações. Para condomínios corporativos existe outra oferta de serviço de banda larga, disponível através dos contatos da Mais Internet.

Nome do Plano	Download *	Upload	Valor da Instalação	Valor por Dia	Para quem o plano é feito
Salão de Festas	10 Mbps	2 Mbps	R\$259.00	R\$15.00	Para atender grande número de usuários, moradores e não, que poderão enviar e receber conteúdo para youtube, redes sociais e Whatsapp e ainda uso de video HD sob demanda como Netflix e You Tube.

Instalação pode ser parcelada em 3x no cartão de crédito ou no cheque pré.

Características do Plano Salão de Festas:

Este é um Plano especial que tem como por objetivo oferecer banda larga exclusivamente ao morador do condomínio que quer promover um encontro social e aos seus convidados, durante o período de 24 horas. O período exato é das 6:00AM até 5:59 AM.

O morador, deve mandar um e-mail para o síndico, dizendo o dia em que dia o serviço deve ser ativado.

Como a cobrança será realizada para o condomínio, o síndico deverá autorizar, reencaminhando o email para contato@maisinternet.net.br. Se o serviço for solicitado para o final de semana seguinte, este email deve ser encaminhado até as 16:00 de sexta-feira.

A Mais Internet e Segurança responderá o e-mail a ambos com a senha de acesso da internet, que o morador solicitante possa distribuí-la aos seus convidados.

Este serviço contempla instalação do roteador WiFi profissional para distribuição homogênea de banda entre todos e monitoramento de consumo através de alarmes na Mais Internet e Segurança.

Serviços de Apoio ao Cliente

Mudança de endereço

Esta solicitação é permitida apenas ao titular da linha.

Quando o usuário solicita a mudança é necessário apresentar um novo comprovante de endereço.

O valor cobrado por este serviço é de **R\$ 70,00, mais custo de material** (cabos, conectores e outros insumos necessários para a nova instalação).

Mudança de Plano de Banda Larga

Esta solicitação é permitida apenas ao titular da linha.

É possível mudar o plano de banda larga a qualquer momento.

O valor cobrado no mês de mudança do plano é proporcional ao número de dias em que o usuário contratou o plano sobre 30 dias do mês.

Se houver mais de uma mudança de plano no mesmo dia, será cobrada a fração diária do plano com valor mensal maior.

Mudança de data de cobrança

Esta solicitação é permitida apenas ao titular da linha.

É possível mudar a data de cobrança do plano de banda larga a qualquer momento.

A mudança se refletirá no mês seguinte ao da solicitação, e virá com o valor proporcional ao número de dias corridos entre a data antiga e a nova sobre 30 dias do mês. Ex.: se mudou de dia 10 para dia 20, o próximo boleto corresponderá a 40 dias (valor do Plano x 40 / 30).

É permitida apenas uma mudança de data de pagamento por mês.

Mudança de titularidade

Esta solicitação é possível somente com a participação do atual titular da linha e do novo. Não é possível realizar a mudança de titularidade por um terceiro ou sem a participação de um dos titulares (atual e novo).

Para isso é necessária a apresentação de:

- comprovante de endereço (conta de luz, água, celular, iptu)
- RG
- CPF

O serviço de mudança de titularidade não possui custo. **Porém se implicar mudança de endereço, então é necessário o pagamento do valor daquele serviço: R\$ 70,00.**