



SISTEMAS

- WEDOO

Sistema utilizado para verificar as informações do cliente (Sistema de ficha)

- OLOS

Sistema utilizado para discar automaticamente.



QUAIS MOMENTOS UTILIZAMOS O WEDOO?

- Identificação Positiva;
- Apresentar o contrato;
- Atualização cadastral;
- Transferencia;
- Tabulação.



IDENTIFICAÇÃO POSITIVA

CONFIRMAR O CPF

Informa os 6 primeiros dígitos e o cliente informa os 5 últimos e logo após o operador confirma o nome completo do cliente.

CONFIRMAR O CNPJ

Informar os 5 primeiros dígitos e cliente completa com os demais e logo após devemos confirmar o nome do sócio/responsável pela empresa.

LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados)

LGPD é a lei que garante que os dados pessoais do cliente sejam tratados com transparência, segurança e respeito, o protegendo contra abusos e uso indevido de informações.

➡ **ATENÇÃO PASSAR INFORMAÇÕES A RESPEITO DA COBRANÇA ANTES DA IP É QUEBRA DE SIGILO.**

➡ **QUEBRA DE SIGILO GERA MULTA DE 5% NA FATURA DA EMPRESA NÃO DEVE ACONTECER!!!**

CASOS QUE NÃO DEVEM ACONTECER DURANTE O ATENDIMENTO



CASOS QUE NÃO DEVEM ACONTECER DURANTE O ATENDIMENTO



FASES DE UM ATENDIMENTO

APRESENTAÇÃO DA DÍVIDA

Nome do contrato, dias em atraso e valor aproximado

ATUALIZAÇÃO CADASTRAL

Email e número de telefone.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Encaminhar o cliente na aba de pausa.

REGRA DE NEGOCIAÇÃO

D+9

APENAS DIAS ÚTEIS

AÇÕES DE COBRANÇA

- Juros diários;
- Ligações de cobranças;
- Restrição do CPF no SPC e SERASA;

PILARES PARA UM ATENDIMENTO DE EXCELÊNCIA

COMUNICAÇÃO CLARA, EDUCADA E

EMPÁTICA

Comunicar-se de forma clara, educada e empática garante que o cliente entenda bem a informação, sinta-se respeitado e acolhido.

INTELIGÊNCIA

EMOCIONAL

É manter o autocontrole, ouvir com empatia e responder com respeito. Ela ajuda a lidar com clientes difíceis e a transmitir confiança.

ESCUTA

ATIVA

Significa ouvir com atenção genuína, sem interromper, mostrando interesse e compreensão.

FOCO NA SOLUÇÃO, NÃO NO

PROBLEMA

Devemos ouvir o cliente, reconhecer sua dificuldade e direcionar rapidamente para o que pode ser feito. Essa postura transmite eficiência e confiança.

POSTURA

PROFISSIONAL

Independente do que houver na ligação, devemos nos manter calmos e pacientes. Assim, transmitimos credibilidade, confiança e mostramos preparo para oferecer um atendimento de qualidade.

CAPACIDADE DE

NEGOCIAÇÃO

Transformar conflitos em oportunidades de satisfação e resultados positivos.



CONTRATOS COMERCIAIS

Passíveis de Emissão de Boleto

**CDC
CRÉDITO
DIRETO CAIXA**

CRED SENIOR

**RENEGOCIAÇÃO
DE DÍVIDAS**

**CONSIGNAÇÃO
CAIXA**



CONTRATOS COMERCIAIS

Passíveis de Emissão de Boleto

**MICROCRÉDITO
GIRO**

**GIROCAIXA
FÁCIL**

**FIES
FINANCIAMENTO
ESTUDANTIL**



CONTRATOS COMERCIAIS

Não são passíveis de Emissão de Boletto

**CONSTRUCARD
CAIXA**

**CHEQUE
ESPECIAL
CAIXA**

**CHEQUE
ESPECIAL
EMPRESA CAIXA**



CONTRATOS HABITACIONAIS

FINANCIAMENTO HABITACIONAL - Crédito para financiar imóveis

HABITACIONAL

São **FINANCIAMENTOS HABITACIONAIS** de cobrança simples.;
D+9

HABITACIONAL 532

Marca habitacional onde ofertamos a retirada dos encargos quando o cliente informa que ainda não pagou e não apresenta uma data definida para pagamento;
D+9

HABITACIONAL 532

QUANDO OFERTAR A PROPOSTA DE ISENÇÕES DE ENCARGOS?

Após questionar se o pagamento foi efetuado, o cliente responde:

- “Não”;
- “Ainda não”;
- “Esqueci, mas vou pagar”;

Ou seja, a proposta só deve ser ofertada caso o cliente não informe uma data para pagamento.

QUANDO **NÃO** DEVEMOS OFERTAR A PROPOSTA DE ISENÇÕES DE ENCARGOS?

Após questionar se o pagamento foi efetuado, o cliente responde:

- “Não, mas vou pagar na segunda-feira”;
- “Ainda não, mas no 5º dia útil eu pago”;
- “Esqueci, mas vou pagar dia 10”;

Nas situações que o cliente informa uma data para pagamento, nós **NÃO** devemos ofertar a campanha.



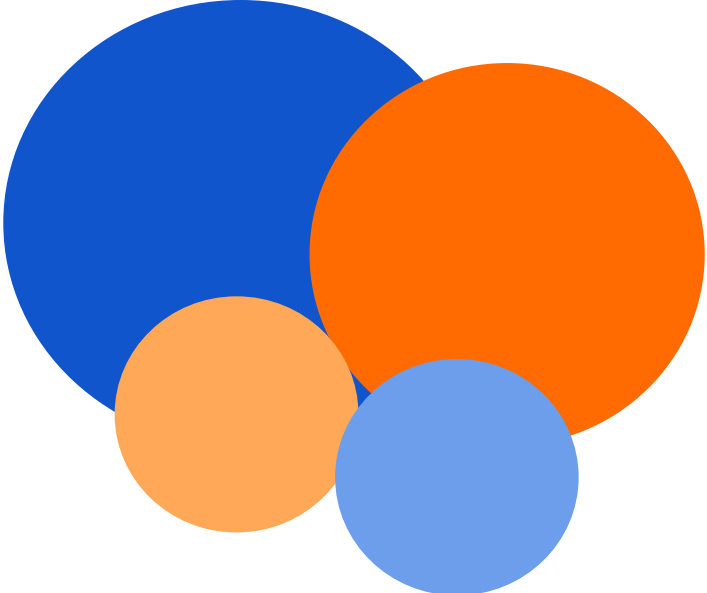
CLIENTE VULNERÁVEL

É uma pessoa que apresenta dificuldade em compreender a informação passada.
Esse cliente exige uma atenção maior no atendimento, vamos utilizar uma linguagem simples e clara.

Devemos entender que a pessoa vulnerável não é aquela que está carente ou necessitada e sim aquela que por diversas razões está desprotegida e sem apoio.
Sendo assim, vamos orientar o cliente de maneira afetiva, clara e fácil.

TABULAÇÕES





TABULAÇÃO

- IMPRODUTIVAS;
- CONTATO EFETIVO - CE;
- IDENTIFICAÇÃO POSITIVA - SEM ACORDO
- IDENTIFICAÇÃO POSITIVA - COM ACORDO
- RECUSA AÇÃO/CAMPANHA

CALIBRAGEM

CAIXA



LIGAÇÕES IMPRODUTIVAS

- **LIGAÇÃO CAIU**

São ligações que não conseguimos extrair uma informação, porém ouvimos uma pessoa falar diretamente com o operador;

- **LIGAÇÃO MUDA**

Entramos em linha porém não falamos com ninguém apenas ouvimos, xiados, barulho conversas.

- **SINAL DE FAX**
- **CAIXA POSTAL**
- **SECRETARIA ELETRONICA**
- **GRAVAÇÃO DE OPERADORA**

Devemos finalizar com a fraseologia
“Por falta de comunicação encerro”

CE - CONTATO EFETIVO

- **PESSOA NÃO CONFIRMA OS**

- DADOS**

- 1. Pessoa se recusa a informar os números do CPF para realização da identificação positiva ou
 - 2. Pessoa não se lembra o número do CPF
 - 3. Cliente diz que não pode falar no momento
 - 4. Quando o cliente pedir para retornar em outro dia/horário antes da confirmação de dados.

- **RECADO COM TERCEIRO**

Anota o recado ou não, ou terceiro pede para ligar outro dia/horário ou em outro telefone. Utilizamos quando o sócio ou responsável financeiro informar que a empresa entrou em falência.

- **FALECIDO**

Terceiro informa que titular faleceu;

- **SEM CONTRATO EM COBRANÇA**

Cliente está na base da Telecombrança, mas não constam contratos ativos (em cobrança).

- **DESCONHECIDO**

Terceiro informa que não conhece ninguém com o nome do cliente no telefone cadastrado.

IDENTIFICAÇÃO POSITIVA (SEM ACORDO)

- **PESSOA SOLICITA RETORNO EM OUTRO MOMENTO**

Cliente pede para o operador retornar a ligação em outro dia/horário.

- **CONTATO INTERROMPIDO APÓS IP, MAS SEM RESULTADO DEFINIDO**

Após identificação positiva a ligação for interrompida ou quando ofertamos o pagamento para o dia e o cliente diz NÃO e desliga.

- **NEGOCIAÇÃO EM OUTRO CANAL**

Cliente informa que já está negociando em outro canal.

- **DÍVIDA NÃO RECONHECIDA**

Cliente alega que desconhece a dívida.

IDENTIFICAÇÃO POSITIVA (SEM ACORDO)

- **CONTATO SEM NEGOCIAÇÃO**

Cliente faz promessa de pagamento para uma data que ultrapassa a data permitida do nosso D+6 ou D+9 ou fora das possibilidades disponíveis para o contrato (parcelar, renegociar, desconto, etc.). Ou informa que não se lembra se foi feito o pagamento ou débito.

- **SEM CAPACIDADE DE PAGAMENTO**

Cliente informa que não possui capacidade de efetuar o pagamento.

- **PAGAMENTO JÁ EFETUADO**

Cliente informa que já efetuou o pagamento.

- **CLIENTE COM ACORDO ATIVO RETORNA NO RECEPTIVO**

Cliente com acordo ATIVO, retornou no receptivo para cobrar emissão de boleto não enviado.

IDENTIFICAÇÃO POSITIVA COM

ACORDO

- **PROMESSA DE PAGAMENTO SEM EMISSÃO DE BOLETO**

Cliente informa que irá depositar o valor para regularização do atraso.

- **PROMESSA DE PAGAMENTO COM EMISSÃO DE BOLETO**

Cliente solicita boleto e informa data de pagamento.

- **ACEITA AÇÃO/CAMPANHA SEM/COM EMISSÃO DE BOLETO**

Cliente aceita ação/ campanha COM o envio do boleto ou NÃO aceita o envio ou o boleto está INDISPONÍVEL.

IDENTIFICAÇÃO POSITIVA COM

ACORDO

- **PROMESSA DE PAGAMENTO - PARCELADO**

Utilizada em casos de parcelamento do produto cartão (CAR)

- **AUTORIZA INCORPORAÇÃO**

Contratos de incorporação - Cliente aceita a incorporação.



RECUSA AÇÃO/CAMPANHA

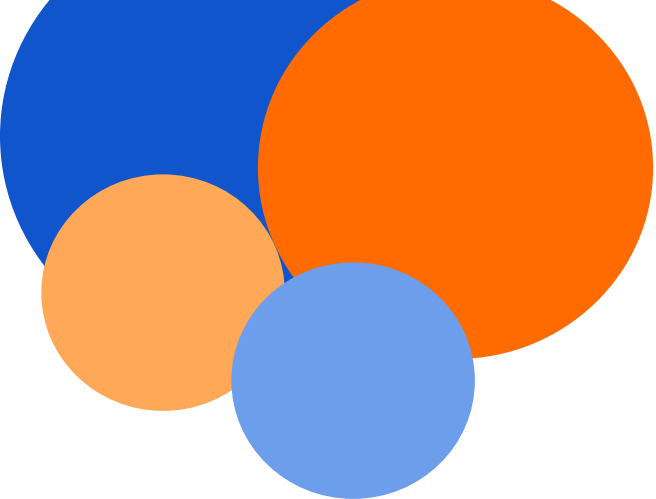
Nos atendimentos de campanhas, quando a proposta é apresentada ao cliente e ele a recusa informando o motivo, devemos selecionar a tabulação **RECUSA AÇÃO/CAMPANHA** e, em seguida, **registrar a subtabulação relacionada ao resultado do contato**.

detalhes

✓

✗

obrigatório	detalhe	valor
SIM	DETALHE - RECUSA ACAO/CAMPA	<div>SEM CAPACIDADE DE PAGAMENTO</div> <div>SEM CAPACIDADE DE PAGAMENTO</div> <div>CONTATO SEM NEGOCIAÇÃO/ACORDO</div> <div>NEGOCIAÇÃO EM OUTRO CANAL</div> <div>PESSOA SOLICITA RETORNO EM OUTRO MOMENTO</div> <div>DÍVIDA NÃO RECONHECIDA</div> <div>PROMESSA DE PAGAMENTO SEM EMISSÃO DE BOLETO</div> <div>PROMESSA DE PAGAMENTO COM EMISSÃO DE BOLETO</div>



COMO

1

o

VHU - IDENTIFICACAO POSITIVA - SEM ACORDO

IDEN

LIGAÇÃO CAIU - CLIENTE/TERCEIRO DESLIGOU APÓS IDENTIFICAÇÃO DA CEF

VHU - IDENTIFICACAO POSITIVA - COM ACORDO

VHU - IDENTIFICACAO POSITIVA - SEM ACORDO

2

o

detalhes

✓ ✗

obrigatório	detalhe	valor
SIM	TIPO DE ENVIO	E-MAIL
NÃO	EMITIR BOLETO QUAIS PARCELAS	UNICA
SIM	AÇÃO - DATA PROMESSA	12/12/2025
SIM	DETALHE - IDENTIFICACAO POST	PROMESSA DE PAGAMENTO SEM EMISSÃO DE BOLI

PROMESSA DE PAGAMENTO SEM EMISSÃO DE BOLETO

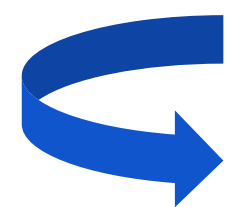
PROMESSA DE PAGAMENTO COM EMISSÃO DE BOLETO

ACEITA AÇÃO/CAMPANHA COM EMISSÃO DE BOLETO

ACEITA AÇÃO/CAMPANHA SEM EMISSÃO DE BOLETO

PROMESSA DE PAGAMENTO ACORDO DE PARCELAMENTO (CAR)

PROMESSA DE PAGAMENTO AUTORIZA INCORPORAÇÃO DE DÍVIDA (HAB)



TRANSFERÊNCIA DE LIGAÇÃO

Ocorre quando **transferimos** o atendimento para a “**CAMPANHA RECEPTIVO**”, por não atender determinado produto.

- Devemos realizar a **IDENTIFICAÇÃO POSITIVA**
- Informar que vamos transferir para o setor responsável.

DÚVIDAS?

 Grupo Roveri

