

SCRIPT DE ATENDIMENTO VUON CARD – PREVENTIVO

| | |
|---|---|
| Objetivo O objetivo deste script de atendimento é padronizar o processo de comunicação e negociação com os clientes da carteira VUON CARD, garantindo que os conciliadores treinados realizem atendimentos claros, eficientes e alinhados às diretrizes da empresa. | Aplicação Aplica-se aos conciliadores que receberam treinamento específico para a carteira VUON CARD que deverão utilizar este script como referência em todos os atendimentos. |
| Analisado por: Analista de Qualidade Aprovado por: Diretor RE | Versão: 01 Data: 06/05/2025 |

D-2 / 2 Dias antes do vencimento – Lembrete Suave: - Olá! 😊 Esta é uma mensagem automática para lembrar que sua parcela do Vuon Card está próxima do vencimento. Se o pagamento já foi realizado, por favor, desconsidere esta mensagem e, se possível, envie o comprovante por aqui mesmo. Qualquer dúvida, estamos à disposição!

Objetivo: Lembrar o cliente de forma amigável sobre o vencimento próximo, sem causar preocupação.

D-1 / 1 Dia antes do vencimento – Lembrete com urgência leve: - Olá! Tudo bem? Lembramos que sua parcela do Vuon Card vence amanhã! 📅 Evite deixar para a última hora para não perder o desconto especial. Após o pagamento, envie o comprovante aqui mesmo. Caso já tenha efetuado o pagamento, desconsidere esta mensagem.

Timing: Enviada exatamente um dia antes do vencimento para criar um senso de urgência leve.

D-0 / Dia do vencimento – Alerta importante “Envio no período matutino”: 🚨 Atenção! Sua parcela do Vuon Card vence hoje. Realize o pagamento o quanto antes para não perder essa oportunidade única com um desconto imperdível. Após o pagamento, envie o comprovante aqui mesmo. Caso já tenha pago, desconsidere esta mensagem. E lembre-se: ao pagar hoje, você pode solicitar uma reanálise de crédito para voltar a ser cliente Vuon Card! 😊

Timing: Enviada exatamente um dia antes do vencimento para criar um senso de urgência leve.

Vespertinho as 14:00:

Boa tarde, Deu certo pagamento, poderia enviar o comprovante?

D+1 / 1 dia de atraso – Cobrança Leve: 😊 Verificamos que o pagamento da sua parcela do Vuon Card

SCRIPT DE ATENDIMENTO VUON CARD – PREVENTIVO

ainda não foi identificado. Por favor, envie o comprovante agora mesmo para evitar a quebra do seu acordo e a perda do desconto especial. Ainda dá tempo de manter a chance de reanálise de crédito e reativação do seu Vuon Card. Conte com a gente!

D+2 / 2 dias de atraso – Cobrança Firme: ⚠ O pagamento da sua parcela do Vuon Card continua pendente. Seu acordo está em risco de quebra definitiva, e as condições especiais podem ser perdidas. Realize o pagamento o quanto antes e envie o comprovante aqui mesmo. Para evitar prejuízos e seguir com a possibilidade de reanálise do seu Vuon Card.

D+3 / 3 dias de atraso – Cobrança persuasiva: ¶ Cliente Vuon, pagar seu acordo é o melhor negócio neste momento. As condições oferecidas para o Vuon Card são exclusivas e limitadas. Não aproveitar o acordo agora pode significar perder uma chance única de reorganizar sua situação de crédito. Regularize hoje mesmo e envie o comprovante por aqui!

D+4 / 4 dias de atraso – Cobrança persuasiva: 🚨 URGENTE! Amanhã seu acordo Vuon Card será quebrado definitivamente. As condições não serão mais as mesmas depois disso. Aproveite esta última oportunidade para pagar, manter o desconto e garantir a possibilidade de reanálise de crédito. Evite perder esse benefício exclusivo!

D+5 / 5 dias de atraso – Cobrança persuasiva: 🚨 HOJE é o último dia para pagamento do seu acordo Vuon Card. Após hoje, ele será automaticamente quebrado e não garantimos as mesmas condições. Não perca essa oportunidade de manter seu benefício e reestabelecer seu vínculo com o Vuon Card. Pague agora e envie o comprovante aqui mesmo!

Histórico da última revisão

| Data | Versão | Alterações realizadas |
|------|--------|-----------------------|
| | | |