

## SCRIPT DE ATENDIMENTO SENAC RJ

<b>Objetivo</b> O objetivo deste script de atendimento é padronizar o processo de comunicação e negociação com os clientes da carteira Senac, garantindo que os conciliadores treinados realizem atendimentos claros, eficientes e alinhados às diretrizes da empresa.	<b>Aplicação</b> Aplica-se aos conciliadores que receberam treinamento específico para a carteira Senac RJ que deverão utilizar este script como referência em todos os atendimentos.
<b>Analisado por:</b> Analista de Qualidade <b>Aprovado por:</b> Diretor RE	<b>Versão:</b> 04 <b>Data:</b> 22/08/2025

**Atendimento Receptivo**

**Conciliador:** Bom dia/tarde, me chamo “Nome do conciliador” da Portes Advogados e serei responsável pelo seu atendimento, eu falo com quem?

**Cliente:** Gostaria de negociar débitos.

**Conciliador:** Perfeito, para que eu possa localizar o cadastro, poderia confirmar o nome completo ou CPF?

**Cliente:** XXX.XXX.XXX-XX

(Pular para negociação de débitos Ativo)

**Atendimento Ativo**

**Conciliador(a):** - Bom dia (Nome do cliente)?

**Cliente:** - Sim sou eu.

**Conciliador(a):** - (Nome do cliente) me chamo “Nome do conciliado(a)” e foi disponibilizado até 95% de desconto para você quitar seus débitos com o SENAC, posso passar as informações de forma rápida?

**Cliente:** - Sim!

**Conciliador(a):** Falo da Portes Advogados assessoria jurídica do SENAC, poderia confirmar seu último sobrenome? (Maria dos .....)

**Obs:** Se o cliente solicitar que o colaborador(a) confirme, pois, está desconfiado que somos realmente da assessoria de cobrança do SENAC, o colaborador(a) deverá estabelecer uma relação de troca, como por exemplo: - (Nome do cliente) se eu confirmar os 3 primeiros dígitos do CPF, você me confirma o nome completo ou os 2 últimos dígitos do CPF?

**Cliente:** - Confirma.

**Conciliador(a):** O *Curso realizado foi: XXXXX* , correto?

**Cliente:** Sim

**Conciliador(a):** - Correto, o motivo do meu contato hoje é referente aos débitos que ficaram em abertos com o **SENAC**, referente ao mês (xx) do ano (xxxx) no valor de R\$(XXX, XX), consegue realizar o pagamento até o dia XX?


**Normativas Senac RJ:**

- Primeira oferta sempre à vista.
- Realizar o cálculo pelo xPrisma, informar vencimento das faturas em atraso, valor total atualizado com juro. Desconto conforme a planilha abaixo
- **Negociação somente com o financiador do aluno (titular do débito).**
- Vencimento: 07 dias úteis.
- Confirmar o endereço com o cliente.
- Forma de pagamento, somente por boleto.
- Para clientes com NOV à vista e desejam parcelar o débito, será necessário cancelar a NOV, para que o sistema permita o parcelamento. Se a NOV for de parcelamento e a entrada já tiver paga, não será possível cancelar o parcelamento, cliente deverá pagar parcela por parcela em atraso.
- Confirmar qual foi o curso realizado (Quando apresentado no xPrisma).
- Curso diferentes, negociações diferentes.
- Realizar o cálculo pela xPrisma (Recalcula).
- **Parcelamento:** Entrada deverá ser maior do que as parcelas.  
30 à 360 dias em atraso em até 10x com valor mínimo de R\$ 100,00.  
361 à 1800 dias em atraso: Em até 12x com valor mínimo de parcela de R\$ 100,00  
Priorizar sempre o menor número de parcelas.  
Entrada precisa ser maior do que as parcelas.
- **Tabela de desconto:**

Faixa de Atraso	Desconto no Principal	Desconto Juros e Multa
30 à 360 dias	Sem desconto	Sem desconto
361 à 455 dias	20% no principal	100% juros e multa
456 à 545 dias	30% no principal	100% juros e multa
545 dias à 999999	40% no principal	100% juros e multa

- **Proposta de condições de parcelamento, conforme faixa de valor do débito:**

Valor	Entrada máxima	Parcela máxima
R\$ 00,01 até R\$ 1.000,00	R\$ 400,00	3x
R\$ 1.000,01 até R\$ 2.000,00	R\$ 700,00	5x
R\$ 2.000,01 até R\$ 3.000,00	R\$ 1.000,00	8x
R\$ 3.000,01 Até R\$ 999.999,00	R\$ 1.500,00	10x / 12x

	CON-DOC-03-16
	SCRIPT DE ATENDIMENTO SENAC RJ

(Observação: Para entrada e parcelas menores do que a permitida acima, solicitar autorização da supervisão e registrar no acionamento).

#### Principais Objeções:

Para dúvidas sobre objeções levantadas pelo cliente durante o atendimento, utilize a nova ferramenta chamada Seu Guru: seuguruportesadv.squareweb.app

**Obs.:** Após concluir a negociação, confirme o método de envio com o cliente:

**Conciliador(a):** - (Nome do cliente) para qual E-mail ou Whatsapp eu posso encaminhar os dados para pagamento?

**WhatsApp:** Confirmar DDD + Número.

**E-mail:** Para e-mails complexos, soletrar utilizando nome de pessoas, como por exemplo: “B” de Bruna, “A” de Aline, “C” de “Carlos”.

**Conciliador(a):** - (Nome do cliente) vou confirmar alguns dados na ligação para que possamos finalizar a negociação, tudo bem?

**Cliente:** - Tudo bem!

**Conciliador(a):** Recapitulando então, o valor negociado foi de R\$XXX, XX com vencimento para XX, para pagamento nas seguintes condições acordadas (mencionar quais foram).

**Conciliador(a):** Informo que o boleto será encaminhado em até 24hrs após a solicitação via (confirmar forma de envio).

**Endereço:** (nome do cliente) Confirmando seu endereço é .... (Atualizar no xPrisma, substituindo “ç” por “c” e retirando acentuações).

**Conciliador(a):** (Nome do cliente) ficou com alguma dúvida referente a nossa negociação hoje? Ou algo mais em que eu possa lhe ajudar?

**Cliente:** Nenhuma, vou aguardar.

**Conciliador(a):** - Perfeito (Nome do cliente), sempre que precisar, poderá entrar em contato conosco pelo número: 0800 123 4060, de segunda à sexta, das 08hrs às 17hrs (Horário de Brasília). A Portes Advogados assessoria de cobrança do Senac agradece sua atenção, tenha um ótimo dia/tarde!

**Mensagem padrão para envio via Whatsapp:**

\*Bom dia/tarde novamente, [Nome do cliente]!\* 🌞

Conforme combinamos em nossa ligação, segue o \*boleto para pagamento\* referente ao seu acordo com o \*SENAC RJ\*:

📎 Anexo: Boleto (vencimento: XX/XX)

\*Importante\*:

- Confira os dados antes de efetuar o pagamento;
- Após receber o boleto, solicitamos que aguarde o prazo de \*01 hora\* para que o banco credenciado realize a validação.
- \*Somente para parcelamento\*, acesse as próximas parcelas através do link:  
<https://portal.totalbank.com.br/boleto/>

Se precisar de ajuda ou se tiver dúvidas, estou à disposição!

\*Agradeço pela confiança!\* 🙏

[Nome do conciliador].

**Mensagem padrão para envio via E-mail:**

Prezado(a): [Nome completo do cliente]

Conforme solicitado, segue em anexo o documento para pagamento referente ao SENAC Rio de Janeiro.

Solicito, por gentileza, que verifique atentamente seus dados pessoais antes de realizar o pagamento.


Ressalto que o pagamento somente será possível após o prazo de 1 (uma) hora, em razão da necessidade de validação junto ao banco credenciado.

Caso deseje acessar suas parcelas antes desse prazo, utilize o link:

<https://portal.totalbank.com.br/boleto/>

Cordialmente,

[Nome do conciliador]

	CON-DOC-03-16
	SCRIPT DE ATENDIMENTO SENAC RJ

**Modelo de acionamento de acordo:**

**SENAC RJ - Á VISTA (ACD- ACORDO):**

NOME:

CPF:

VALOR TOTAL ATUALIZADO: R\$

DESCONTO: % NO JUROS E MULTA

VALOR PROPOSTO:R\$

VENCIMENTO:

ENVIAR PELO WHATS/E-MAIL:

OBS:

**SENAC RJ - PARCELADO (ACD – ACORDO PARCELADO):**

NOME:

CPF:

VALOR TOTAL ATUALIZADO:

DESCONTO: % NO JUROS E MULTA

VALOR PROPOSTO: R\$

PARCELAMENTO: ENTRADA DE R\$(DÉBITO/BOLETO) + X R\$ (BOLETO/CRÉDITO)

VENCIMENTO:

ENVIAR PELO WHATS/E-MAIL:

OBS:

**Histórico da última revisão**

Data	Versão	Alterações realizadas
22/08/2025	04	Inserido a fraseologia para envio via whatsapp.