

SCRIPT DE ATENDIMENTO LIBERDADE MÉDICA

Objetivo O objetivo deste script de atendimento é padronizar o processo de comunicação e negociação com os clientes da carteira, Liberdade Médica 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 Liberdade Médica que deverão utilizar este script como referência em todos os atendimentos.
Analisado por: Analista de Qualidade Aprovado por: Diretor RE	Versão: 02 Data: 28/04/2025

Atendimento Ativo

Conciliador: Bom dia/boa tarde, (Nome do Cliente), tudo bem?

Cliente: Sim

Meu nome é (Nome do Conciliador), da Portes Adv. Assessoria Jurídica da Liberdade Médica e estou entrando em contato para informar que foi disponibilizada uma excelente proposta de negociação para a quitação dos débitos, referente ao ano de 20XX.

Para continuarmos, poderia confirmar apenas os 03 últimos dígitos do seu CPF ou os 02 últimos?

Cliente: XXX

Conciliador: Correto! Os débitos são referentes aos mês(es) (XX) do ano (XXXX), atualizados hoje com juros e multa, totalizando R\$ XXX,XX. Com a condição especial oferecida, o(a) senhor(a) poderá quitar todos os débitos por apenas R\$ XX,XX, com vencimento para o dia XX/XX/20XX.

(Nome do Cliente), podemos encaminhar o boleto para pagamento através do seu whatsapp ou e-mail?

Regras de negociação:

Vencimento em até 07 dias corridos.

Forma de pagamento à vista: Pix ou Boleto com até 100% de desconto sobre juros e a multa.

Forma de pagamento parcelado: Somente via cartão de crédito com até 90% de desconto sobre juros e multa.

Segue regras para parcelamento no crédito:

SCRIPT DE ATENDIMENTO LIBERDADE MÉDICA

Valor	Quantidade de parcelas
R\$ 00,01 até R\$ R\$ 6.000,00	6x
R\$ 6.000,01 à R\$ 10.000,00	8x
R\$ 10.000,00 à R\$ 999.999,9	10x

Cliente: Whatsapp/E-mail

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”.

Confirmação de dados para pagamento: Portanto, será encaminhado o boleto/dados para pagamento em até 24hrs no seu whatsapp/e-mail com o vencimento para o dia XX no valor de R\$ XX,XX.

Reforço que o pagamento deverá ser realizado até a data de vencimento, caso contrário, o acordo será cancelado, o que pode resultar na perda de desconto.

Conciliador: [Nome do cliente], alguma dúvida?

Cliente: Somente, obrigado.

Conciliador: Perfeito, a Portes Advogados agradece a sua atenção. Tenha um ótimo dia/tarde!

Histórico da última revisão

Data	Versão	Alterações realizadas
28/04/2025	02	Atualizado