

Modelo de Script de cobrança extrajudicial (Águas G.)

Receptivo

Conciliador: Bom dia/tarde, me chamo “Nome do conciliador” da Portes Advogados Assessoria Jurídica das Águas Guariroba, com quem eu falo?

Cliente: (Nome do cliente)

Conciliador: Como posso te ajudar hoje?

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

[\(Clique aqui para pular para a confirmação do endereço\)](#)

Ativo

Conciliador: - Bom dia (Nome do cliente)?

Cliente: - Sim, sou eu.

Conciliador: - Meu nome é (Nome do colaborador) e foi disponibilizado até 95% de desconto para você quitar seus débitos com as Águas Guarirobas até o dia XX. Vou passar as informações de forma rápida, tudo bem?

Cliente: - **Sim** (Continuar Script)

Cliente: - **Não** - **Conciliador:** (nome do cliente) Prometo não tomar muito do seu tempo, você poderia me ouvir, prometo ser bem rápido.

Conciliador: Eu falo da Portes Advogados Assessoria Jurídica das Águas Guariroba, você poderia me falar apenas o último sobrenome?

Cliente confirma!

Conciliador: Os débitos são referentes ao endereço: (Consultar o GSS), aguarde um momento enquanto eu verifico sobre os débitos em aberto.

Atenção: Para DEF, não questionar se o cliente perdeu os documentos.

Conciliador: Esses débitos são referentes aos meses XX do ano de XX, no valor total atualizado de R\$ XX,XX. Mas com desconto irá ficar por outro valor, agora vou passar o valor que irá ficar. (Enquanto cálculo, gostaria de informar que esse valor, poderá ser

pago nas casas lotéricas, aplicativo de bancos e na própria agência das Águas Guariroba). De (Reforçar o valor total atualizado) irá ficar por apenas R\$ XX,XX. **1º Fechamento:** Para você efetuar o pagamento até o dia XX? Você prefere receber o boleto pelo Whatsapp ou E-mail?

Cliente: Não consigo pagar esse valor/Não tenho esse valor.

Cliente: Sim ([Clique aqui para pular para o fechamento 3](#))

Conciliador(a): Qual a sua proposta para fecharmos hoje essa negociação e evitarmos futuras restrições, protesto em cartório ou até mesmo ligações de cobranças constantes?

Cliente: X valor.

2º fechamento: Se eu conseguir chegar nesse valor ou próximo, você fecha comigo?

Análise 1.: Se estiver dentro da regra para desconto, o conciliador(a) poderá fechar a negociação no valor informado pelo cliente. Caso contrário, deverá negociar no valor máximo de acordo com o desconto disponível.

Análise 2.: Se o cliente não conseguir pagar à vista com desconto, inicie a oferta do parcelamento, agora conseguimos realizar a negociação de matrículas inativas através do pagamento via carnê.

Análise 3.: Clientes com débitos em abertos a partir 10 mil reais, o conciliador(a) deverá utilizar como argumentação que o débito precisa ser regularizado o quantos antes, evitando que vá para a última etapa que é o ajuizamento da dívida alertando sobre bloqueios de bens e penhora. Onde iremos apresentar mais uma proposta para ajudá-lo a resolver de forma amigável.

Normativas:

- 1- Foque na proposta à vista boleto > parcelado crédito > parcelado boleto.
- 2- Para clientes que não consegue pagar à vista via boleto, realizar a oferta via cartão de crédito.
- 3- Quando o cliente optar por negociar apenas um contrato, deixando os demais em aberto no CPF/CNPJ:
 - a) Não será permitido conceder descontos (nem à vista, nem no parcelamento);
 - b) Em caso de parcelamento, será exigida entrada mínima de 30%;
 - c) Prazo máximo de parcelamento: 36 vezes.
- 4- Quando o cliente optar por negociar todos os débitos vinculados ao CPF/CNPJ:
 - a) Haverá possibilidade de concessão de desconto, conforme o atraso e política de negociação de desconto;
 - b) Parcelamento e entrada conforme prevê a política de negociação havendo a possibilidade de flexibilizar dependendo da situação.

- 5- Sempre que for aplicar desconto, observar se as "NFA" em atrasos se estão com descontos ou não, se já estiver com descontos, o conciliador não poderá aplicar um novo desconto, será necessário considerar o valor total com juros e multa.
- 6- O **parcelamento via carnê ou a unificação de débitos será obrigatório** para clientes que **não possuem capacidade para quitar o débito integral à vista via boleto ou parcelado via cartão de crédito, ou quando solicitado pelo cliente.**
- 7- Para clientes com matrículas inativas e ativas, o conciliador deverá oferecer a opção de parcelamento mediante a transferência de débitos. Já para matrículas inativas, será disponibilizado um carnê contendo todas as parcelas e para matrículas ativas as demais parcelas virão no consumo mensal.
- 8- Parcelamento via boleto: Entrada sugerida de 30%, com mínimo de 10%. As parcelas não podem ser inferiores a R\$ 20,00.
- 9- O parcelamento via boleto só deverá ser realizado apenas com o titular da linha.
- 10- **Formas de pagamento:** Crédito no Presencial em uma das agências das Águas, boleto à vista ou parcelado via carnê (Inativa) e ativa somente na entrada, as demais parcelas virão no consumo mensal de águas.
- 11- Vencimento para pagamento: **No máximo 10 dias corridos!**
- 12- **Acionamento ACV:** Para quando for negociado duas matrículas para um único CPF. O conciliador deverá ter acionar também no GSS.
- 13- **Acionamento ACP:** Para acordos parcelados.
- 14- **Sistema GSS não permite aplicar desconto com valor final inferior a R\$ 20,00. Para valores superiores, o conciliador deverá aplicar no mínimo 1% (Desde que não fique abaixo de R\$ 20,00).**
- 15- **Para clientes que não receberam o boleto e desejam prioridade, acionar como VIA e encaminhar para a supervisão priorizar o envio.**
- 16- **Todas as NFA** precisam ser encaminhadas via e-mail's para as Águas G. vincula-las ao cliente inativo.
- 17- Segue tabela para desconto:

Mínimo Dias	Máximo Dias	À vista	Parcelado	Parcelas	Faixa
0	30	0%	0%	24	0 a 30 dias
31	60	0%	0%	24	31 a 60 dias
61	90	0%	0%	24	61 a 90 dias
91	120	0%	0%	36	91 a 120 dias
121	180	15%	0%	36	121 a 180 dias
181	365	30%	10%	48	181 a 365 dias
366	730	50%	25%	60	366 a 730 dias
731	1095	60%	35%	60	731 a 1095 dias
1096	1460	70%	45%	60	1096 a 1460 dias
1461	1825	80%	55%	60	1461 a 1825 dias
1826	9999999	95%	75%	60	1826 a 999999999 dias

3º Fechamento:

Conciliador(a): Deseja receber o boleto para pagamento através do seu e-mail ou whatsapp?

Principais Objeções:

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

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

À vista sem desconto: Informo que o boleto será encaminhado em até (72Hrs para mais de 3 dias ou 24hrs para até 2 dia) horas no seu whatsapp/e-mail confirmado no atendimento.

Pagamento via cartão de crédito: O pagamento via cartão de crédito poderá ser realizado presencialmente em uma de nossas agências. No momento do pagamento, é fundamental selecionar apenas o valor negociado durante este atendimento. Após a baixa do pagamento, os boletos anteriores serão automaticamente cancelados.

À vista com desconto: O boleto com vencimento XX no valor de R\$ XX,XX será encaminhado no seu e-mail/whatsapp. “Nome do cliente, você confira a negociação com a palavra **sim, aceito ou confirmo?**”

Cliente: Sim!

Conciliador: Perfeito, informo que o boleto ficará disponível no seu whatsapp/e-mail informado no atendimento em até 72horas.

Parcelamento Ativo + Inativo: “Nome do cliente” você confirma a negociação do parcelamento com entrada de R\$ XX,XX em X vezes de R\$ XX,XX que será inclusa no consumo mensal da matrícula ativa: XXXXXXXX localizada no endereço: (Confirmar o endereço da matrícula ativa) com a palavra **sim, aceito ou confirmo?**

Cliente: Sim!

Conciliador: Ótimo, o boleto da entrada será encaminhado em até 72hrs úteis para o seu e-mail/whatsapp informado em atendimento.

Parcelamento Inativo: “Nome do cliente” você confirma a negociação do parcelamento com entrada de R\$ XX,XX com parcelas de R\$ XX,XX em até X vezes com vencimento para XX com a palavra **sim, aceito ou confirmo?**

Cliente: Sim!

Conciliador: Perfeito, informo que o boleto ficará disponível no seu whatsapp/e-mail informado no atendimento em até (72Hrs para mais de 3 dias ou 24hrs para até 2 dia).

Clientes ativos com corte no fornecimento: (Nome do cliente) para não utilizar mais o serviço, será necessário solicitar o consumo final, caso contrário, a religação será automática após o pagamento.

Obrigatório: Deseja realizar a religação?

Cliente ativo: Para clientes que não desejam mais utilizar os serviços das águas: Lembrando que após o pagamento será realizado a religação de forma automática, para que isso não aconteça, será necessário solicitar o consumo final após o pagamento através da central de atendimento das Águas G. pelo whatsapp ou presencialmente.

Obrigatório: Deseja realizar a religação?

Conciliador(a): Reforço que o pagamento deverá ser realizado até a data de vencimento, caso contrário o acordo será cancelado e será necessário solicitar um novo boleto verificando a possibilidade de um novo desconto. Alguma dúvida ou algo mais no qual possa ajudar?

Cliente: Somente, obrigado.

Conciliador(a): - Perfeito, a Portes Advogados assessoria jurídica da Águas Guararoba agradece a sua atenção, tenha um ótimo dia/tarde.

Observação: Não esquecer do Acionamento no GSS!

Notificação: AGUARDANDO COMPARECIMENTO

Para verificar de qual cliente se trata a “Notificação”, basta clicar direto em “Notificação de Irregularidade” sem antes selecionar o cliente devedor.

Contrato	Termo Ocorrência	Ano Solicitação	Nº Solicitação	Data Notificação	Data Geração	Situação	Equipe	Nº Notificação	Cliente	Anexos
1330403	710085	2024	681814	19/07/2024	22/07/2024 10:57:35	Aguardando comparecimento	ORACLE FIELD SERVICE	1281406	STEFANY CHIMENTES DA SILVA	1 Anexo(s)
1002935	447893	2019	365894	14/06/2019	14/06/2019 09:59:53	Negociação	AGSTRF-03	1082408	SEBASTIAO EDINO DOS SANTOS	0 Anexo(s)

Ao confirmar que se trata do cliente devedor, será necessário encaminhar os dados a “Supervisão” para verificar diretamente com a equipe das Águas G. Não esqueça de avisar o cliente que um novo contato será feito em até 24hrs, o acionamento a ser utilizado será: “SRP – Solicita parcelamento ou Prop”.

Corte no consumo final

Não pode ser gerado nenhum débito após o corte no consumo final, caso aconteça, será necessário encaminhar a matrícula e CPF do cliente ao supervisor que irá encaminhar os dados a equipe das Águas Guariroba.

Como identificar?

Em lançamentos, basta ativar o “Filtro: Quitadas” e localizar a fatura com “Origem: N.F.A” e confirmar se foi pago o **48-CRT CV CF** - **Corte Cavalete Consumo Final**, conforme Print a seguir:

Contrato	Ano	Mês	Nº do Aviso	Nota Fiscal	Seq.	Origem	Vencimento	Valor Total	Valor Corrigido	Situação
254714	2014	4	00000000	0000	1	N.F.A	01/05/2014	15,00	15,00	Quitada
254714	2014	5	00000001	0000	1	N.F.C	15/05/2014	15,00	15,00	Quitada
254714	2014	4	00000002	0000	1	N.F.C	15/05/2014	15,00	15,00	Quitada
254714	2014	5	00000003	0000	1	N.F.C	15/05/2014	15,00	15,00	Quitada
254714	2014	2	00000004	0000	1	N.F.C	15/05/2014	09,04	09,04	Quitada

Desconto sobre “NFA”!

O conciliador(a) deverá sempre verificar se a fatura NFA já possui desconto comercial aplicado. Caso o desconto já esteja presente, o conciliador não poderá incluir o débito em uma nova negociação de desconto.

Contrato	Ano	Mês	Nº do Aviso	Nota Fiscal	Seq.	Origem	Vencimento	Valor Total	Valor Corrigido	Situação
1011326	2024	4	672016003	22133	1	N.F.A	01/05/2024	179,99	282,58	Quitada