

SCRIPT DE ATENDIMENTO ÁGUAS GUARIROBA (TEXTO)

Objetivo O objetivo deste script de atendimento é padronizar o processo de comunicação e negociação com os clientes da carteira Águas Guariroba, 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 Águas Guariroba que deverão utilizar este script como referência em todos os atendimentos via texto.
Analisado por: Analista de Qualidade Aprovado por: Diretor RC	Versão: 01 Data: 18/03/2025

Atendimento ativo via Texto

Conciliador: Bom dia/boa tarde [Nome do cliente], tudo bem?

Meu nome é [Nome do conciliador], da Portes Adv., e estou entrando em contato para informar que, através da parceria com as Águas Guariroba, foi disponibilizado um desconto excelente de até 95% para a quitação dos débitos, referente à(s) matrícula(s) do(s) endereço(s):

Rua: XXXX

Número: XXX

Bairro: XXXXX

Para continuarmos, poderia confirmar apenas o seu último sobrenome?

Cliente: XXXX

Conciliador: Correto! Os débitos são referentes ao meses XX do ano XX atualizados hoje com juros e multa, totalizando R\$ XX.XXX,XX. Com o desconto oferecido, o(a) senhor(a) poderá quitar todos os débitos por apenas R\$ XX,XX, com vencimento para o dia XX/XX/20XX.

Se houver dúvidas sobre o(s) boleto(s) ou débito(s), o(a) senhor(a) pode confirmar a veracidade no momento do pagamento, que poderá ser realizado através de lotéricas, sites, aplicativos de banco ou presencialmente nas agências das Águas Guariroba.

[Nome do cliente] podemos encaminhar o boleto para pagamento através desse número de whatsapp?

Cliente: Sim!

Check-list:

À vista sem desconto: Informo que o boleto será encaminhado em até 24hrs 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 24 horas.

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 24hrs úteis para o seu e-mail/whatsapp informado em atendimento.

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 que não desejam mais utilizar os serviços das Águas G.: 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?

Somente quando o conciliador for enviar o boleto com o cliente em linha: Consegue confirmar o recebimento do boleto?

Cliente: Chegou, obrigado!

	CON-DOC-03-14
	SCRIPT DE ATENDIMENTO ÁGUAS GUARIROBA (TEXTO)

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 Guariroba agradece a sua atenção, tenha um ótimo dia/tarde.

Histórico da última revisão

Data	Versão	Alterações realizadas