	CON-DOC-03-18
	SCRIPT DE ATENDIMENTO RECEPTIVO

Objetivo O objetivo deste script de atendimento receptivo é padronizar o processo de comunicação e negociação com os clientes que entram em contato com a Portes Advogados, garantindo que os conciliadores treinados realizem atendimentos de maneira clara, eficiente e alinhada às diretrizes da empresa.	Aplicação Aplica-se aos conciliadores que receberam treinamento específico para atendimento receptivo que deverão utilizar este script como referência em todos os atendimentos.
Analisado por: Analista de Qualidade Aprovado por: Diretor RC	Versão: 01 Data: 02/04/2025

Atendimento Receptivo

Conciliador:

Bom dia / Boa tarde, me chamo **[Nome do Conciliador]**, da **Portes Advogados** e serei responsável pelo seu atendimento.
Eu falo com quem, por gentileza?

Cliente:

João.

Conciliador:

Perfeito, João. Como posso te ajudar hoje?

Cliente:

Gostaria de negociar débitos.

Conciliador:

Perfeito. Para que eu possa localizar o seu cadastro, você poderia, por gentileza, me confirmar o seu **nome completo** ou o **CPF**, por favor?

Cliente:

XXX.XXX.XXX-XX

(Nesse momento, o conciliador identifica que o cliente é receptivo, verifica o número no Vonix e realiza a consulta no Prisma.)

Conciliador:

Obrigado pelas informações, João. Só um instante enquanto localizo aqui os dados da sua negociação...

Se o cliente for da sua carteira:

Caso o cliente seja da sua carteira, seguir conforme o script referente à carteira de atendimento.

Conciliador:


João, identifiquei aqui que o seu débito se refere à empresa **[Nome do credor]**.
Portanto, vou transferir o seu atendimento para um de nossos especialistas que poderá te auxiliar melhor, tudo bem? Por favor, aguarde na linha. Posso te ajudar com mais alguma coisa?

Cliente:

Não, muito obrigado!

Conciliador:

Tudo bem, por favor, aguarde. Muito obrigado e tenha um excelente dia!

	CON-DOC-03-18
	SCRIPT DE ATENDIMENTO RECEPTIVO

Data	Versão	Alterações realizadas