

SCRIPT DE ATENDIMENTO VUON CARD

Objetivo O objetivo deste script de atendimento é padronizar o processo de comunicação e negociação com os clientes da carteira Vuon Card, 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 Vuon Card que deverão utilizar este script como referência em todos os atendimentos.
Analisado por: Analista de Qualidade Aprovado por: Diretor RE	Versão: 01 Data: 29/04/2025

Atendimento Receptivo

Conciliador: Bom dia/tarde, me chamo “Nome do conciliador” da Portes Advogados Assessoria representante do cartão VUON CARD, com quem eu falo?

Cliente: (Nome do cliente)

Conciliador: Como posso te ajudar hoje?

Cliente: Gostaria de negociar débitos.

Conciliador: Maravilha, informo que essa ligação está sendo gravada, para que eu possa localizar o seu cadastro, poderia confirmar o nome completo ou CPF?

Cliente: XXX.XXX.XXX-XX

[\(Pular para negociação de débitos do ativo\)](#)

Atendimento Ativo

Conciliador: Bom dia/boa tarde [Nome do Cliente]?

Cliente: Sim

Conciliador: Meu nome é [Nome do conciliado] e foi disponibilizado até 90% de desconto para você quitar seus débitos com o cartão do VUON CARD. Como hoje é feriado, seria um bom momento para te explicar como aproveitar essa oportunidade única, posso prosseguir com as informações?

Cliente: Sim!

Conciliador: [Nome do cliente] eu falo da Portes Advogados Assessoria representante do cartão VUON CARD, você poderia me falar somente seu último sobre nome (Ex: Maria dos Santos...).

Cliente: Confirma!

Conciliador: Correto! Informo que para nossa segurança, a ligação está sendo gravada. O débito se encontra em XX dias em atraso, no valor de R\$ XX,XX, realizando o pagamento até o dia [D+3], o valor ficará por apenas R\$ XX,XX. **Fechamento 1:** [Nome do cliente] posso gerar o boleto para pagamento?

Em caso de negativa, sondar o cliente: [Nome do cliente], entendemos que imprevistos acontecem. Poderia me contar o que dificultou o pagamento? Assim posso verificar a possibilidade de um desconto a mais!

Argumente reforçando benefícios: [Nome do cliente], efetuando o pagamento, você poderá verificar a possibilidade de utilizar novamente o seu cartão VUON CARD (*Cliente passa por uma reanálise*), aproveitando a desconto exclusivos em compras, acesso gratuito ao Clube VUON e muitas outras vantagens, além do mais, seu nome ficará livre de restrições. Aguarde um momento, enquanto verifico mais um desconto para você/Sr.(a);


Regras de negociação:

- Priorize o pagamento à vista.
- Parcelado conforme sistema xPrisma com entrada mínima de 10% do valor total, trabalhando as parcelas sempre de forma gradativa.
- Vencimento em até 10 dias corridos, priorizando sempre D+3.
- Forma de pagamento: Boleto bancário.
- O acordo deverá ser gerado pela equipe de BackOffice.
- Não confirmar a volta da utilização do cartão VUON CARD, pois o cliente passará por uma reanálise de crédito.
- O pagamento à vista pode ser realizado por terceiros, desde que haja identificação válida e confirmação expressa de que o terceiro assume a responsabilidade pelo débito. Já o parcelamento só é permitido ao titular ou a terceiros autorizados, mediante comprovação gravada em áudio.
- Para maiores dúvidas, consultar o Assistente para negociações VUON CARD: <https://encr.pw/VGf7h>

Tabela de desconto:

Bloco 2	181 a 210 dias	30%
	211 a 250 dias	40%
	251 a 360 dias	60%
WO	361 a 540 dias	80%
	541 a 720 dias	80%
	721 a 1080 dias	90%

Obs: O próprio sistema já irá limitar o desconto de acordo com os dias em atraso.

	CON-DOC-03-19
	SCRIPT DE ATENDIMENTO VUON CARD

Fechamento 2: Perfeito! Posso encaminhar o boleto por e-mail ou whatsapp?

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 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, Assessoria representante do cartão VUON CARD agradece a sua atenção. Tenha um ótimo dia/tarde!

Acionamento de acordo à vista:

Nome:

CPF:

Valor da dívida:

Desconto:

Valor para pagamento:

Data de vencimento:

Forma de envio: (E-mail ou Whatsapp)

Acionamento de acordo parcelado:

Nome:


CPF:

Valor da dívida:

Desconto:

Valor da entrada:

Qtd de parcelas:

	CON-DOC-03-19
	SCRIPT DE ATENDIMENTO VUON CARD

Valor da parcela:

Data de vencimento:

Forma de envio: (E-mail ou Whatsapp)

Histórico da última revisão

Data	Versão	Alterações realizadas