

**SCRIPT PARA ATENDIMENTO VIA TEXTO**

<b>Objetivo</b> Este script de atendimento tem como objetivo preferencialmente padronizar o processo de comunicação e negociação com clientes via texto. Seu uso é recomendado para manter a consistência das informações, mas pode ser adaptado conforme a necessidade específica de cada caso.	<b>Aplicação</b> Aplica-se aos conciliadores que realizam atendimentos via textos.
<b>Analisado por:</b> Analista de Qualidade <b>Aprovado por:</b> Diretor RE	<b>Versão:</b> 01 <b>Data:</b> 11/04/2025

**Atendimento receptivo****Para clientes que não informaram o motivo do contato:**

**Conciliador(a):** Bom dia/tarde, me chamo "Nome do conciliador" e serei responsável pelo seu atendimento, como posso te ajudar hoje?

**Para clientes que já informaram o motivo do contato:**

**Conciliador(a):** Bom dia/tarde, me chamo "Nome do conciliador" e serei responsável pelo seu atendimento, aguarde um momento enquanto verifico sobre...

**Para clientes que ainda não confirmaram o CPF ou Nome completo:**

**Conciliador(a):** Para que eu possa localizar seu cadastro, poderia confirmar por gentileza seu nome completo ou CPF?

Consultar as regras específicas de cada cliente credor, como por exemplo confirmação de endereço, aluno, curso etc...

**Negociação:**

(Nome do cliente), segue condições únicas/excelente para quitar o(os) débito(os) em aberto(os):

Vencimento do(os) débito(os) em aberto(os):


Valor atualizado com juros e multa:

Valor com desconto para pagamento:

Forma de pagamento:

Vencimento:

Posso encaminhar (forma de pagamento) por aqui mesmo?

	CON-DOC-03-14
	SCRIPT PARA ATENDIMENTO VIA TEXTO

**Cliente:** Sim

- Finalizar conforme check-list de cada cliente credor!

#### Atendimento Ativo

**Conciliador(a):** Bom dia/tarde, (Apenas o primeiro nome do cliente)? / Bom dia/tarde (Primeiro nome do cliente) tudo bem com você?

*(Após 30 minutos de ausência, o conciliador poderá pular para a próxima etapa).*

**Cliente:** Sim\Quem é?

**Conciliador(a):** Meu nome é (Nome do conciliador) da Portes Advogados, Assessoria de Cobrança\Jurídico da/do "Nome do cliente credor parceiro", estou entrando em contato (Informar o motivo do contato).

**Conciliador(a):** Por questão de segurança, poderia confirmar apenas o último sobrenome?

**Cliente:** Confirmado

Consultar as regras específicas de cada cliente credor, como por exemplo confirmação de endereço, aluno, curso etc...

#### Negociação:

(Nome do cliente), segue condições únicas para quitar o(os) débito(os) em aberto(os):

Vencimento do(os) débito(os) em aberto(os):

Valor atualizado com juros e multa:

Valor com desconto para pagamento:

Forma de pagamento:


Vencimento:

Posso encaminhar (forma de pagamento) por aqui mesmo?

**Cliente:** Sim

- Finalizar conforme check-list de cada cliente credor!

#### Normativas para atendimento via texto:

	CON-DOC-03-14
	SCRIPT PARA ATENDIMENTO VIA TEXTO

- Antes de iniciar um novo atendimento, procure sempre atender quem já está aguardando na fila ou voltou da inatividade.
- Para clientes que ficaram ausente por mais de 10 minutos, procure sempre questionar se está ativo, segue fraseologia: **(Nome do cliente) deseja dar continuidade no atendimento?** (encerrar esse cliente somente após 24 horas dessa fraseologia).
- Não deixar atendimento em aberto por mais de 48hrs.
- Não esquecer de marcar a Tag.

#### Histórico da última revisão

Data	Versão	Alterações realizadas