

SCRIPT DE ATENDIMENTO SENAC

Objetivo O objetivo deste script de atendimento é padronizar o processo de comunicação e negociação com os clientes da carteira Senac, 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 Senac que deverão utilizar este script como referência em todos os atendimentos.
Analisado por: Analista de Qualidade Aprovado por: Diretor RE	Versão: 07 Data: 27/05/2025

Atendimento receptivo

Conciliador: Bom dia/tarde, me chamo “Nome do conciliador” da Portes Advogados e serei responsável pelo seu atendimento, eu falo com quem?

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

(Pular para negociação de débitos Ativo)

Atendimento ativo

Conciliador(a): - Bom dia (Nome do cliente)?

Cliente: - Sim sou eu.


Conciliador(a): - (Nome do cliente) me chamo “Nome do conciliado(a)” da Portes Advogados assessoria de cobrança do SENAC, tudo bem contigo?

Cliente: - Sim!

Conciliador(a): - Perfeito, informo que para nossa segurança, a ligação está sendo gravada. Por questão de segurança, preciso que confirme os 03 primeiros dígitos do CPF. (Nome completo ou os 2 últimos dígitos do CPF).

Obs: Se o cliente solicitar que o colaborador(a) confirme, pois, está desconfiado que somos realmente da assessoria de cobrança do SENAC, o colaborador(a) deverá estabelecer uma relação de troca, como por exemplo: - (Nome do cliente) se eu confirmar os 3 primeiros dígitos do CPF, você me confirma o nome completo ou os 2 últimos dígitos do CPF?

Cliente: - Confirma.

	CON-DOC-03-10
	SCRIPT DE ATENDIMENTO SENAC

Conciliador(a): Irei realizar algumas confirmações referente à matrícula, o **financiador** do curso foi:
(Consultar no Sig) / **Aluno:** (Consultar no Sig) / **Curso realizado:** (Consultar no Sig), correto?

Cliente: Sim

Negociação SENAC BA: Realizar o cálculo pelo xPrisma, informar vencimento das faturas em atraso, valor total atualizado com juros e multa e se necessário o valor final com desconto!

Negociação SENAC MS: Realizar o cálculo pela planilha excel, informar vencimentos das faturas em atraso, valor total com juros e multa e se necessário valor final com desconto para negociação!

Negociação SENAC RJ: Realizar o cálculo pelo xPrisma, informar vencimento das faturas em atraso, valor total atualizado com juro. Desconto conforme a planilha de desconto

Conciliador(a): - Correto, o motivo do meu contato hoje é referente aos débitos que ficaram em abertos com o **SENAC**, referente ao mês (xx) do ano (xxxx) no valor de R\$(XXX, XX), consegue realizar o pagamento até o dia XX?

Normativas Senac Bahia:

- Somente pagamento à vista no boleto.
- Negociação somente com o financiador do aluno (titular do débito).
- Vencimento 7 dias.
- Obrigatório a cobrança da multa.
- Conciliador(a) poderá aplicar desconto sobre os juros.
- Não é obrigatório negociar todas as faturas, porém se o cliente não for negociar todas, será obrigatório a cobrança dos juros e multa.
- Cobrar apenas os valores disponibilizados para cobrança no Prisma.
- Não é possível parcelar!
- Confirmar endereço.

Normativas Senac MS:

- Primeira oferta sempre à vista.
- Negociação somente com o financiador do aluno (titular do débito).
- Só negociar os débitos disponibilizados pelo SIG. Obs: Não calcular as dívidas com os status de "Cancelado".
- Vencimento: 02 dias úteis.
- Não será obrigatório ofertar o desconto.

- Realizar o cálculo pela Planilha aplicando os descontos de juros e multa que serão calculados de forma automática.
- **Métodos de pagamentos:** Para clientes de Campo Grande MS, é possível realizar o pagamento pelo débito na empresa; Crédito em até 3x (Pelo Link); 9x no boleto com entrada no boleto ou no débito (Pago presencialmente na Portes).
- Valor mínimo por parcelas: R\$ 50,00.
- Entrada mínima de 30% ou R\$ 100,00.

Principais Objeções:

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

Obs.: Após concluir a negociação, confirme o método de envio com o cliente:

Conciliador(a): - (Nome do cliente) para qual E-mail ou Whatsapp eu posso encaminhar os dados para pagamento?

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".

Conciliador(a): - (Nome do cliente) vou confirmar alguns dados na ligação para que possamos finalizar a negociação, tudo bem?

Cliente: - Tudo bem!


Senac BA: Confirmar e caso necessário atualizar o endereço no xPrisma.

Conciliador(a): Recapitulando então, o valor negociado foi de R\$XXX, XX com vencimento para XX, para pagamento nas seguintes condições acordadas (mencionar quais foram).

Cartão de crédito: *No caso de parcelamento via cartão de crédito, informe o valor total negociado, a quantidade de parcelas e o valor das parcelas.*

Senac MS: Para pagamento no cartão de crédito: Informo que o link ficará disponível em até 48hrs para pagamento até a data de vencimento, após será necessário solicitar um novo.

Senac MS: Pagamento débito presencial: A empresa Portes está localizada na rua Hélio Yoshiaki Ikeziri, 34 – Sala 04 - Royal Park, Campo Grande - MS, 79021-435. Das 07Hrs até as 18Hrs, de segunda à sexta

	CON-DOC-03-10
	SCRIPT DE ATENDIMENTO SENAC

feira.

Senac BA: Para pagamento via boleto: Informo que o boleto será encaminhado em até 24hrs após a solicitação via (confirmar forma de envio).

Conciliador(a): (Nome do cliente) ficou com alguma dúvida referente a nossa negociação hoje? Ou algo mais em que eu possa lhe ajudar?

Cliente: Nenhuma, vou aguardar.

Conciliador(a): - Perfeito (Nome do cliente), sempre que precisar, poderá entrar em contato conosco pelo número: 0800 123 4060, de segunda à sexta, das 08hrs às 17hrs (Horário de Brasília). A Portes Advogados assessoria de cobrança do Senac agradece sua atenção, tenha um ótimo dia/tarde!

Modelo de acionamento de acordo:

SENAC MS/BA: Á VISTA (ACD- ACORDO):

NOME:

CPF:

CRE/CONTRATO:

VALOR TOTAL ATUALIZADO: R\$

DESCONTO: % NO JUROS E MULTA

VALOR PROPOSTO: R\$

VENCIMENTO:

VALOR CONFIRMADO: SIG/planilha.

HORÁRIO DA LIGAÇÃO:

ENVIAR PELO WHATS/E-MAIL:

OBS:

SENAC MS/BA: PARCELADO (ACD – ACORDO PARCELADO):

NOME:

CPF:

CRE/CONTRATO:


VALOR TOTAL ATUALIZADO:

DESCONTO: % NO JUROS E MULTA

VALOR PROPOSTO: R\$

PARCELAMENTO: ENTRADA DE R\$(DÉBITO/BOLETO) + X R\$ (BOLETO/CRÉDITO)

VENCIMENTO:

	CON-DOC-03-10
	SCRIPT DE ATENDIMENTO SENAC

VALOR CONFIRMADO: SIG/PLANILHA

HORÁRIO DA LIGAÇÃO:

ENVIAR PELO WHATS/E-MAIL:

OBS:

Histórico da última revisão

Data	Versão	Alterações realizadas
27/05/2025	07	Inserido a forma de pagamento Senac RJ, confirmação do curso e separação de negociação por cursos diferentes;