

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: 03 Data: 04/07/2025

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. Vou passar as informações de forma rápida, tudo bem?

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.

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

Conciliador: [Nome do cliente] Conta em aberto um débito referente a fatura com vencimento no mês XX de 20XX 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);

Fraseologia obrigatória: Pagando esse boleto, me envie o comprovante, por favor. Com a baixa feita, você já pode solicitar a liberação do crédito e, sendo aprovado(a), volta a aproveitar os benefícios e descontos exclusivos do VUON CARD.

Regras de negociação:

- Priorize o pagamento à vista, não ofereça todo desconto na primeira proposta, guarde desconto para argumentar.
- Para clientes que não conseguem efetuar o pagamento à vista, ofereça o parcelamento e dependendo da situação, até contraproposta. Para acordos parcelados, o conciliador deverá enviar apenas a entrada, as demais parcelas, o conciliador deverá orientar o cliente a solicitar via aplicativo.
- Vencimento em até 10 dias corridos, priorizando sempre pagamento para o dia.
- Forma de pagamento: Boleto bancário.
- Cliente poderá pagar com o boleto na boca do caixa ou informando o número do cartão VUON CARD, apenas com o CPF, o atendente não conseguirá localizar o acordo.
- O conciliador deverá gerar o boleto para pagamento e enviar ao cliente pelo Digisac (Whatsapp).
- Poderá ser solicitado contraproposta em todos os blocos, porém o acionamento de acordo DDA, só deverá ser realizado após a confirmação e envio da contraproposta ao cliente para pagamento.
- Para clientes que pagarem com até 10% de desconto sobre o valor principal da dívida, poderão ter o cartão de volta, para clientes que receberem mais desconto, passaram por uma reanálise, porém não terão o cartão de volta.
- Sobre a linha de crédito, cliente com até 180 dias de vencimento que pagarem com até 10% de desconto, terão o limite de volta, porém após 181 dias em atraso, se o pagamento for realizado com até 10% de desconto, ocorre o risco de voltar ao limite inicial de R\$ 300,00. Para clientes que quiserem ter todo limite restabelecido, terá que quitar a dívida sem nenhum desconto. Para parcelamento, será necessário quitar todas as parcelas, para depois solicitar a reanálise.

SCRIPT DE ATENDIMENTO VUON CARD

- 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://chatgpt.com/g/g-680fcb7cfc648191a3b4f7508daa9856-assistente-para-negociacoes-vuon>

Tabela de desconto:

Bloco 1	69 a 90 dias	10%
Bloco 2	91 a 180 dias	10%
Bloco 3	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.

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: [Nome do cliente], para que eu possa gerar o boleto, preciso que confirme que o pagamento no valor de R\$XX,XX será realizado até a data XX, com a palavra sim, aceito ou confirmo!

Cliente: Sim!

Reforço que o pagamento deverá ser realizado até a data de vencimento, caso contrário, o acordo será cancelado, o que resultará na perda de desconto.

Conciliador: [Nome do cliente], alguma dúvida?

Cliente: Somente, obrigado.

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

Conciliador: Perfeito, a Portes Advogados, Assessoria representante do cartão VUON CARD agradece a sua atenção. Tenha um ótimo dia/tarde!

ACIONAMENTO á vista ou parcelado: DDA – Dados do acordo VUON

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:

Valor da parcela:

Data de vencimento:

Forma de envio: (E-mail ou Whatsapp)

- Envio de msg via whatsapp:

Bom dia/tarde novamente, [Nome do cliente]! 🌻

Conforme combinamos em nossa ligação, segue o *boleto para pagamento* referente ao seu cartão *VUON CARD*:

📎 Anexo: Boleto (vencimento: XX/XX)


Próximos passos:

- Confira os dados antes de efetuar o pagamento;
- Envie o comprovante por aqui mesmo para que possamos dar baixa imediata.
- Reativação ou reanálise: Whatsapp Vuon Card -> (11) 3003-2580

Se precisar de ajuda ou tiver dúvidas, estou à disposição!

Agradeço pela confiança! 🙏

Hernandes L.

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

Histórico da última revisão

Data	Versão	Alterações realizadas
08/05/2025	02	Inserido texto para envio de boleto via whatsapp.