

**SCRIPT DE ATENDIMENTO FIRJAN**

<b>Objetivo</b> O objetivo deste script de atendimento é padronizar o processo de comunicação e negociação com os clientes da carteira FIRJAN, garantindo que os conciliadores treinados realizem atendimentos claros, eficientes e alinhados às diretrizes da empresa.	<b>Aplicação</b> Aplica-se aos conciliadores que receberam treinamento específico para a carteira FIRJAN que deverão utilizar este script como referência em todos os atendimentos.
<b>Analisado por:</b> Analista de Qualidade <b>Aprovado por:</b> Diretor RE	<b>Versão:</b> 04 <b>Data:</b> 10/03/2025

**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 ativo)

**Atendimento ativo**

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


**Cliente:** - Sim sou eu.

**Conciliador(a):** - (Nome do cliente) me “Nome do conciliado(a)” da Portes Advogados assessoria de cobrança do SENAI/SESI, 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 SENAI/SESI, 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?

	CON-DOC-03-07
	SCRIPT DE ATENDIMENTO FIRJAN

**Cliente:** - Confirma.

**Conciliador(a):** - Correto. O motivo do meu contato hoje é que NÃO identificamos o pagamento referente a serviço prestado pelo SESI/SENAI, com vencimento em xx/xx/xxxx, no(s) valor(es) de R\$xx,xx". Gostaríamos de confirmar se houve o pagamento.

#### **Principais Objeções:**

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

#### **Em caso de negativa, seguir com o atendimento:**

**Conciliador(a):** Estamos aqui para ajudá-lo na negociação e abrir a possibilidade de novas contratações. Vou te apresentar a nossa proposta de renegociação!

Realizando o pagamento à vista, consigo aplicar um desconto de 100% na multa e conceder um desconto nos juros, totalizando apenas R\$ XX,XX para pagamento até o dia XX. Podemos fechar essa negociação?

- **Regra de ouro:** Não ofereça todo desconto logo de início, pois se a objeção do cliente for referente ao valor, você terá uma carta na manga para conseguir argumentar.

- **Objeção 1:** Não consigo pagar esse valor/Valor está muito alto/Você não consegue um desconto?

**Conciliador(a):** Se eu conseguir mais um desconto, você fecha comigo?

#### **Normativas:**

Caso o cliente possua dívidas em 2 ou 3 empresas, as negociações deverão ser separadas.

#### **À vista:** (1º Proposta)

- Para pagamento à vista, retirar a multa (Obrigatório);
- Margem de negociação adicional: abater de 10% a 40% sobre os juros (Opcional).
- Método de pagamento: Pix ou Depósito em conta corrente.

**Parcelado:** (Somente onde cliente demonstrar não ter condições de quitar à vista, ofereça parcelamento no cartão)

- Para pagamento parcelado: Cobrança de multa e juros mensais;
- O parcelamento das dívidas de Pessoa Física deve seguir o seguinte critério:
- Recebimento efetuado em parcela única (à vista) com cartão crédito, não possuem valor mínimo.
- Recebimentos efetuados, com cartão de crédito, o número mínimo de parcelas será de 2 e no máximo de até 12 (doze), com o valor mínimo de R\$30,00 (trinta Reais) por parcela.

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

**Conciliador(a):** - (Nome do cliente) para qual e-mail eu posso encaminhar os dados para pagamento? (Vamos trabalhar com o e-mail com prioridade, após confirme o número de whatsapp, pois iremos encaminhar pelos 2).

**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!

**Conciliador(a):** - Seu nome completo é (informar nome completo do cliente)?

Resumindo então, o valor negociado foi de R\$XX, 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.

**Para pagamento no cartão de crédito:** Informo que o link ficará disponível em até 24hrs para pagamento até a data de vencimento, após será necessário solicitar um novo.

**Para pagamento via pix/depósito em Conta C.:** Informo que será encaminhado os dados para pagamento via (confirmar forma de envio) em até 24hrs.

**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.

	CON-DOC-03-07
	SCRIPT DE ATENDIMENTO FIRJAN

**Conciliador(a):** - Perfeito (Nome do cliente), Portes Advogados agradece, tenha um ótimo dia.

#### ATIVO - PESSOA JURÍDICA

**Conciliador(a):** - Bom dia/boa tarde, me chamo “Nome do conciliador” eu sou representante da Portes Advogados assessoria de cobrança e falo em nome do IEL, tudo bem contigo?

**Cliente:** - Sim!

**Conciliador(a):** - Gostaria de falar com o responsável pela contratação dos serviços com o IEL ou com a área de Contas a Pagar da empresa, é com você mesmo?

**Cliente:** Confirma / Transfere ligação (Se apresentar novamente)

**Conciliador(a):** Antes de prosseguirmos com o atendimento, preciso que confirme os 3 primeiros dígitos do CNPJ da empresa (Ou o nome completo).

**Conciliador(a):** - Certo, o motivo do meu contato hoje é que NÃO identificamos o pagamento referente a serviço prestado pelo IEL, com vencimento em xx/xx/xxxx, no valor atualizado de R\$ [XX,XX]. Gostaríamos de confirmar se houve o pagamento.

**Cliente não irá pagar:**


Para dúvidas sobre objeções levantadas pelo cliente durante o atendimento, utilize a nova ferramenta chamada Seu Guru: [seuguruportesadv.squareweb.app](https://seuguruportesadv.squareweb.app)

**Em caso de negativa, seguir com o atendimento:**

**Conciliador(a):** Estamos aqui para ajudá-lo na negociação e abrir a possibilidade de novas contratações. Vou te apresentar a nossa proposta de renegociação!

Realizando o pagamento à vista, consigo aplicar um desconto de 100% na multa e conceder um desconto nos juros, totalizando apenas R\$ XX,XX para pagamento até o dia XX. Podemos fechar essa negociação?

**: Regra de ouro: Não ofereça todo desconto logo de início, pois se a objeção do cliente for referente ao valor, você terá uma carta na manga para conseguir argumentar.**

	CON-DOC-03-07
	SCRIPT DE ATENDIMENTO FIRJAN

**- Objeção 1: Não consigo pagar esse valor/Valor está muito alto/Você não consegue um desconto?**

**Conciliador(a):** Se eu conseguir mais um desconto, você fecha comigo?

**Obs.: No caso de interesse em negociação:**

**À vista:** (1º Proposta.)


- Para pagamento à vista, retirar a multa (Obrigatório);
- Margem de negociação adicional: abater de 10% a 40% sobre os juros (Opcional).
- Confirmar método de pagamento: Pix, depósito em conta corrente.

**Parcelado:** (Somente onde cliente demonstrar não ter condições de quitar à vista, ofereça parcelamento no cartão ou boleto.)

- Para pagamento parcelado: cobrança de multa e juros mensais;
- Para pagamento no cartão de crédito: Pode ser efetuado em parcela única ou em até 12 (doze) vezes, com o valor mínimo de R\$30,00 por parcela.
- Recebimentos efetuados em parcela única (à vista) com cartão crédito, não possuem valor mínimo.
- Informar que o pagamento pode ser realizado por boleto bancário ou cartão de crédito corporativo, obedecendo os critérios a seguir:

Obs: No boleto não precisará de entrada, o valor deverá ser dividido de acordo com a quantidade de vezes da tabela abaixo:

Valor da Dívida (R\$)	Parcelamento Máximo
Até 500,00	2 X
De 500,01 a 1.500,00	3 X
De 1.500,01 a 3.000,00	4 X
De 3.000,01 a 6.000,00	5 X
De 6.000,01 a 10.000,00	6 x
Acima 10.000,00	10x

	CON-DOC-03-07
	SCRIPT DE ATENDIMENTO FIRJAN

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

**Conciliador(a):** - (Nome do cliente) para qual e-mail 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”.

**Para pagamento no cartão de crédito:** Informo que o link ficará disponível em até 24hrs para pagamento até a data de vencimento, após será necessário solicitar um novo.

**Para pagamento via pix/depósito em conta c.:** Informo que será encaminhado os dados para pagamento via (confirmar forma de envio) em até 24hrs.

**Para parcelamento no boleto:** Informo que os boletos restantes serão encaminhados diretamente pelo Banco Bradesco, via Correios, ou podem ser acessados diretamente pelo site da FIRJAN. Caso não receba os próximos boletos, favor nos contactar pelo telefone ou e-mail: [supervisora01@portes.com.br](mailto:supervisora01@portes.com.br)

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

**Cliente:** - Tudo bem!

**Conciliador(a):** - O nome completo da empresa é (informar nome completo da empresa)?

Resumindo 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.

**Conciliador(a):** - (Nome do cliente) você possui 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), a Portes Advogados agradece, tenha um ótimo dia.

**Modelo de acionamento para acordo:**

**SCRIPT DE ATENDIMENTO FIRJAN****À VISTA – (ACF – ACORDO FIRJAN)**

UNIDADE: (SENAI/SESI/IEL)

NOME:

CPF/CNPJ:

E-MAIL:

TELEFONE:

VALOR TOTAL ATUALIZADO: (se encontra no campo como valor ORIGINAL)

DESCONTO:

VALOR PROPOSTO: R\$

FORMA DE PAGAMENTO: (Pix, depósito em conta corrente, Nº de Parcelas no cartão de crédito: 3X)

VENCIMENTO:

ENVIAR PELO WHATS/E-MAIL:

OBS: NENHUMA

**BOLETO – (ACF – ACORDO FIRJAN):**

UNIDADE: (SENAI/SESI/IEL)

NOME:

CPF/CNPJ:

E-MAIL:

TELEFONE:

VALOR TOTAL ATUALIZADO: (se encontra no campo como valor ORIGINAL)

DESCONTO:

ENTRADA:

QUANTIDA DE PARCELAS:

VALOR DE CADA PARCELA

FORMA DE PAGAMENTO: BOLETO

VENCIMENTO:

ENVIAR PELO WHATS/E-MAIL:

OBS: NENHUMA

**Histórico da última revisão**

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Alterações realizadas</b>
10/03/2025	04	Alterado o layout do documento, no qual foram inseridos cabeçalho, objetivo, aplica-se, analisado, autorizado, versão e data.