

SCRIPT DE ATENDIMENTO A CLIENTES DETRATORES

Objetivo O objetivo deste script de atendimento é padronizar o processo de comunicação com os clientes detratores.	Aplicação Aplica-se ao Analista de Qualidade.
Analisado por: Analista de Qualidade Aprovado por: Diretor RC	Versão: 02 Data: 10/03/2025

Atendimento ativo

Colaborador: Bom dia/tarde me chamo “Nome do Analista” do setor de Qualidade da Portes Advogados assessoria de cobrança da “empresa credora no qual o cliente faz parte”, eu falo com “Nome do cliente”?

Cliente: Sim

Colaborador: Tudo bem contigo?

Cliente: Sim

Colaborador: Perfeito, estou entrando em contato referente a situação mencionada em nossas redes sociais, “Nome do cliente” poderia explicar melhor o que ocorreu?

Cliente: (relato sobre o ocorrido)

Para reclamações procedentes: Pedir desculpas em nome da empresa e informar sobre a solução adequada para aquela situação.

Para reclamações improcedentes: Explicar ao cliente sobre os procedimentos e verificar uma solução adequada para a situação.

Finalizar: Responder a insatisfação do cliente nas redes sociais informando que houve o contato ao cliente, sobre o ocorrido se colocando a disposição do cliente, conforme exemplo abaixo.


Exemplo de resposta para rede sociais:

Olá “Nome do cliente”. Bom dia!

Esperamos que esteja bem.

“Nome do cliente”, gostaria de agradecer a oportunidade de falarmos via telefone. Seu feedback é muito importante para o nosso crescimento.

Conforme dito, “Explicar o fato ocorrido e a solução”.

	CON-DOC-03-09
	SCRIPT DE ATENDIMENTO A CLIENTES DETRATORES

Deixo destacado que estamos em constante evolução para proporcionar a melhor experiência para os nossos clientes e você pode ter certeza de que estaremos sempre dispostos a resolver qualquer situação que esteja ao nosso alcance.

E caso você precise, estou à disposição!

Atenciosamente: Equipe de Qualidade

www.portesmarinho.com.br

e-mail: qualidade@portes.com.br

Whatsapp: (67) 4062-7221

Histórico da última revisão

Data	Versão	Alterações realizadas
10/03/2025	02	Alterado o layout do documento, no qual foram inseridos cabeçalho, objetivo, aplica-se, analisado, autorizado, versão e data.