

Objetivo O objetivo deste script de atendimento é padronizar o processo de comunicação e negociação com os clientes da carteira SESC, 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 SESC e que deverão utilizar este script como referência em todos os atendimentos.
Analisado por: Analista de Qualidade Aprovado por: Diretor RC	Versão: 05 Data: 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 de débitos Ativo)

Atendimento ativo

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

Cliente: Sim sou eu.

Conciliador(a): - (Nome do cliente) meu nome é “Nome do conciliador” falo em nome da Portes Advogados, assessoria de cobrança do **Sesc**, 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).

Cliente: XXX

Conciliador(a): Confirmar o Aluno + Curso (Obrigatório)

Conciliador(a): - Correto, o motivo do meu contato hoje é referente aos débitos que ficaram em abertos com o **SESC** referente ao mês (xx) do ano (xxxx) no valor de R\$(XXX, XX), você tem interesse em realizar a negociação?

Normativas para negociação:

- Data de vencimento para no máximo 07 dias corridos.
- Desconto opcional de acordo com os dias em atraso (a seguir).
- **Método de pagamento:** Pix por QR Code > Cartão de Crédito > Boleto.
- **Parcelamento Cartão de crédito:** em até 10 sem entrada, com valor mínimo de R\$ 50,00 por parcela.
- **O boleto** deverá ser a última opção liberada ao cliente, se for necessário parcelar, ofereça inicialmente o cartão de crédito.
- Clientes que realizaram acordos no boleto e não pagaram, a próxima proposta deverá ser à vista no PIX ou parcelado no cartão de crédito em até 6x.
- **Parcelamento Boleto:** Entrada mínima de 30% do valor total (Esse valor não deverá ser inferior a R\$ 100,00).
Parcelas em até 9x com no mínimo de R\$ 75,00 por parcela.
- Para clientes que perderam o prazo para pagamento da entrada, o boleto poderá ser pago com até 15 dias de atraso. O acionamento para essa situação será ATZ.
- PMHO: Fatura duplicada, contactar o supervisor(a).
- REMUT: Rematricula, não negociar junto com outros débitos (Cliente precisará pagar os demais débitos para depois negociar a rematrícula).

Tabela de Desconto

Mínimo de dias	Máximo de dias	% Desconto Juros	% Desconto Multa
730	1094	50%	50%
1095	1459	70%	70%
1460	999999	100%	100%

Pagamento via PIX

Para dívidas do **Ano atual** e do **Ano anterior**, pagamento à vista via Pix terá até 20% de abatimento sobre os **juros e multa**.

Principais Objeções:

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

Conciliador(a): “Nome do cliente” eu posso encaminhar o boleto via WhatsApp ou e-mail?

- **WhatsApp:** Confirmar DDD + Número.

	CON-DOC-03-11
	SCRIPT DE ATENDIMENTO SESC

- **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 para finalizarmos a negociação, tudo bem?

Cliente: Tudo bem!

Conciliador(a):

- **Endereço:** Consultar e atualizar no prisma (Obrigatório).
- Recapitulando então, o valor negociado foi de R\$XXX, XX com vencimento para XX, para pagamento nas seguintes condições acordadas (mencionar quais foram).

Obs: Para parcelamento, informe o valor da entrada, quantidade e valor das parcelas.

Cartão de crédito: Informo que será encaminhado o link para pagamento via cartão de crédito em até 48hrs.

Importante:

Conciliador(a): Informo que os débitos negociados com a Portes Advogados, não incluem faturas vencidas ou a vencer em aberto com a central. Portanto é necessário que entre em contato com o Sesc após o pagamento para confirmar se existe alguma outra pendência em aberto que não foi nos encaminhados.

Conciliador(a): Os boletos serão enviados no e-mail/WhatsApp confirmado no atendimento em até 24Hrs. Para qualquer dúvida, entre em contato com a nossa central através do número 0800 123 4060, de segunda à sexta das 08 às 18hrs. Algo mais em que eu possa lhe ajudar?

Cliente: Tudo certo!

Conciliador(a): A Portes Advogados assessoria de cobrança do Sesc agradece sua atenção, tenha um ótimo dia/tarde!

Modelo de acionamento para acordo:

À VISTA (ACD- ACORDO):

NOME:

CPF:

CONTRATO:

VALOR TOTAL ATUALIZADO: R\$

DESCONTO:

	CON-DOC-03-11
	SCRIPT DE ATENDIMENTO SESC

VALOR PROPOSTO:R\$

VENCIMENTO:

ENVIAR PELO WHATS/E-MAIL:

OBS:

PARCELADO:

NOME:

CPF:

CONTRATO:

VALOR TOTAL ATUALIZADO: R\$

DESCONTO:

VALOR PROPOSTO:R\$

ENTRADA DE:

QUANT.P:

VALOR DAS PARCELAS:

VENCIMENTO:

ENVIAR PELO WHATS/E-MAIL:

OBS:

Histórico da última revisão

Data	Versão	Alterações realizadas
10/03/2025	05	Alterado o layout do documento, no qual foram inseridos cabeçalho, objetivo, aplica-se, analisado, autorizado, versão e data.