

Objetivo O objetivo deste script de atendimento é padronizar o processo de comunicação e negociação com os clientes da carteira Tecnoeste, 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 Tecnoeste que deverão utilizar este script como referência em todos os atendimentos.
Analisado por: Analista de Qualidade Aprovado por: Diretor RC	Versão: 02 Data: 10/03/2025

Atendimento Ativo Ligação (Pessoa Física)

Conciliadora: Bom dia “Nome do cliente”?

Cliente: Sim!

Pular para: “Motivo do contato”.

Atendimento Ativo Ligação (CNPJ)

Conciliadora: Bom dia, meu nome é “Nome do colaborador” gostaria de falar com o responsável financeiro pela empresa XX?

Possíveis respostas:

É ele mesmo: Perfeito! Como posso chama-lo?

Está em outro ramal: Perfeito, qual o nome do responsável?

- Poderia por gentileza transferir o atendimento?

É em outro número: Qual o telefone para que eu possa entrar em contato? Qual o nome do responsável?

Atendimento Motivo do contato

Conciliadora: Meu nome é “Nome do colaborador” falo em nome da **Portes Advogados** assessoria de cobrança da **Tecnoeste**. Como está indo sua semana? Os negócios? Tudo bem?

Possíveis respostas:

Tudo bem – **Conciliadora:** Perfeito, que continue assim!

Tudo mal – **Conciliadora:** Compreendo, que dê tudo certo para você essa semana!

Conciliadora: Estou entrando em contato a respeito do(s) [Serviço/Compra de Peça ou Equipamentos], com data vencimento em [data], no qual ainda se encontra em aberto. Para prosseguirmos com as informações sobre os valores, poderia, por favor, confirmar seu nome completo ou os três primeiros dígitos do seu CPF, por uma questão de segurança?

Cliente: XXX

	CON-DOC-03-12
	SCRIPT DE ATENDIMENTO TECNOESTE

Conciliadora: O valor total do débito é de R\$ [XX]. Gostaria de saber se há a possibilidade de regularizar esse valor até amanhã, dia [XX]?

Normativas para negociação:

- **Formas de pagamento:** Pix, boleto parcelado em até 6x (Somente para valores acima de R\$ 1.000), crédito ou débito em conta.
- **Vencimento:** O prazo máximo para vencimento é de 7 dias.
- **Negativação:** O cliente pode ser negativado nos órgãos de proteção ao crédito. Clientes já negativados estão sinalizados na planilha como "Protestados".
- **Parcelamento via boleto:** Para efetuar o parcelamento via boleto, será necessária a assinatura do TCD (Termo de Confissão de Dívida). O boleto será enviado apenas após a formalização do termo.
- **Contrapropostas:** Qualquer contraproposta feita pelo cliente deve ser consultada com a supervisão. Somente após a autorização, a proposta pode ser encaminhada no grupo.
- **Redução de encargos:** A multa será retirada 100% e os juros podem ser reduzidos de 1,5% para 1%.

Argumentação/Dúvidas: <https://seuguruportesadv.squareweb.app>

Fechamento da negociação:

Conciliadora: Posso encaminhar os dados/boleto para pagamento através do seu whatsapp?

Possíveis respostas:

Sim: Perfeito, é esse número mesmo final XXXX?

Não, enviar via e-mail: Perfeito, qual seu e-mail para envio?

Confirmação da negociação:

Conciliadora: "Nome do cliente", nossa negociação ficou da seguinte maneira:

- Valor negociado:
- Dia para pagamento:
- Forma de pagamento: (Pix ou parcelado no boleto);
- Forma de recebimento: (Whatsapp ou e-mail).

Conciliadora: Alguma dúvida ou algo mais no qual posso ajudá-lo?

Cliente: Não

	CON-DOC-03-12
	SCRIPT DE ATENDIMENTO TECNOESTE

Conciliadora: Ótimo “Nome do cliente”, a Portes advogados agradece a sua atenção, lhe desejamos um excelente dia.

Acionamento xPrisma (ACD – Acordo):

Nome:

CPF/CNPJ:

Valor proposto:

Desconto:

Vencimento:

Forma de pagamento:

Forma de envio:

Site para calcular juros:

<https://calculojuridico.com.br/calculadora-juros>

Planilha:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1V4P_koELIko4OTLFMVjFizcai4tyed08/edit?gid=674533418#gid=674533418

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.