

SCRIPT DE ATENDIMENTO ÓTICA DINIZ

Objetivo O objetivo deste script de atendimento é padronizar o processo de comunicação e negociação com os clientes da carteira Ótica Diniz, 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 Ótica Diniz que deverão utilizar este script como referência em todos os atendimentos.
Analisado por: Analista de Qualidade Aprovado por: Diretor RE	Versão: 01 Data: 02/04/2025

Atendimento Ativo

Conciliador: Bom dia/boa tarde, [Nome do Cliente], tudo bem?

Cliente: Sim

Meu nome é [Nome do Conciliador], da Portes Adv. Assessoria de Cobrança da Ótica Diniz e estou entrando em contato para informar que foi disponibilizada uma excelente proposta de negociação para a quitação dos débitos em aberto.

Para continuarmos, poderia confirmar apenas os 03 últimos dígitos do seu CPF ou seu último sobrenome?

Cliente: XXX

Conciliador: Correto! Os débitos são referentes aos meses (XX) do ano (XXXX), atualizados hoje com juros e multa, totalizando R\$ XXX,XX. Com a condição especial oferecida, o(a) senhor(a) poderá quitar todos os débitos por apenas R\$ XX,XX, com vencimento para o dia XX/XX/20XX.

[Nome do Cliente], podemos encaminhar o boleto para pagamento através do seu whatsapp ou e-mail?

Regras de negociação:

Vencimento em até 07 dias corridos.

Cliente não constam mais nos Órgãos de proteção ao crédito.

Forma de pagamento: Boleto em até 6x sem juros.

Desconto opcional: 100% Juros e multa.

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”.

	CON-DOC-03-18
	SCRIPT DE ATENDIMENTO ÓTICA DINIZ

Confirmação de dados para pagamento: Portanto, será encaminhado o boleto/dados para pagamento em até 24hrs no seu whatsapp/e-mail com o vencimento para o dia XX no valor de R\$ XX,XX.

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

Conciliador: [Nome do cliente], alguma dúvida?

Cliente: Somente, obrigado.

Conciliador: Perfeito, a Portes Advogados, Assessoria de Cobrança da Ótica Diniz, agradece a sua atenção.

Tenha um ótimo dia/tarde!

Histórico da última revisão

Data	Versão	Alterações realizadas