

# CANCELAMENTO COM PEDIDO EM TRÂNSITO

## ▶ 1. **\*Verificação do Status do Pedido\*:**

- ▶ - **\*Status\*:** O consultor deve verificar se o cliente já recebeu a mercadoria ou se o produto ainda está em trânsito.

## ▶ 2. **\*Mercadoria em Trânsito – Abertura do Chamado\*:**

- ▶ - **\*Canal Ocorrências\*:** O consultor deve abrir um chamado primeiramente no canal de ocorrências, solicitando **\*\*barrar a entrega\***. Aguarde a confirmação de que a mercadoria foi barrada e após essa confirmação, o time de ocorrências irá direcionar o atendimento para o SAC.
- ▶ - **\*Canal SAC\*:** A equipe do SAC continuará o atendimento ao processo de cancelamento. A partir de agora acompanhar o processo no Canal do SAC dentro do pedido