



Roteiro de Atendimento Vero - Retenção

Criado por: DAIANE SANTOS DO CARMO
Criado em: 19/07/2024 17:39

Modificado por: DAIANE SANTOS DO CARMO
Modificado em: 29/08/2024 17:01

Anexos

Resumo

Este é um roteiro detalhado de atendimento para a equipe de retenção da Vero Internet, incluindo sugestões de script para abordar clientes que desejam cancelar seus serviços.

Contéudo

Selecione um dos tópicos abaixo para visualizar os detalhes do procedimento e as sugestões de scripts:

PRODUTOS

Produtos comercializados

Comparativo de Ofertas

Ofertas da Retenção:

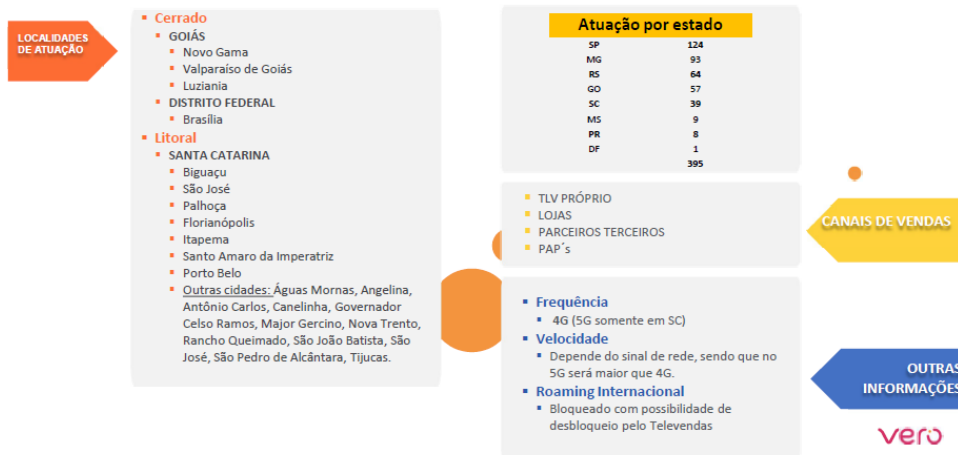


Telefonia Móvel

Benefícios da Telefonia Móvel

- São 20 GB;
- Chip gratuito;
- Maior 4 G do brasil;
- Me poupe: Conteúdos financeiros com Nathalia Arcuri;
- Agora, celular para muitas cidades.

Informações adicionais



Banda Larga

Conheça as velocidades disponíveis:

- 420 MB
- 750 MB
- 780 MB
- 850 MB
- 1 GB
- 2 GB

Atenção: Velocidades disponíveis para as seguintes cidades: Lafaiete, Juiz de Fora, Valparaíso de Goiás através de nova rede XGSPON.

Planos Disponíveis

Atenção: Não esqueça de conferir a disponibilidade dos nossos planos para a cidade do seu cliente!

Internet

- 420Mb
- 750Mb

Opções com Streaming

- 780Mb de Velocidade +GLOBO PLAY
- 780Mb +HBO MAX
- 780Mb +TELECINE
- 780Mb + YOUTUBE PREMIUM
- 780Mb de Velocidade +PARAMOUNT PLUS
- 780Mb de Velocidade + PREMIERE
- 780Mb +GLOBO PLAY+ CANAIS
- 850Mb + MAX + YOUTUBE PREMIUM
- 850Mb + GLOBO PLAY+ CANAIS + YOUTUBE PREMIUM
- 1 GIGA + GLOBO PLAY+ CANAIS + YOUTUBE PREMIUM + MAX
- CHIP COM 20GB DE INTERNET POR 40,00 (Chip vendido somente no Combo)

Serviços Digitais

Vero Vídeo

Assista filmes e séries quando e onde quiser! A Vero Vídeo faz parte dos serviços digitais disponibilizados pelos planos de internet da Vero Internet, ao lado do Vero Esporte, Vero Criança, Vero Banca, Vero Segurança e Vero Segurança+, que oferecem conteúdos exclusivos aos clientes.

Vero segurança

É um serviço oferecido pela Vero Internet que inclui uma solução de segurança digital completa. Ele protege dados pessoais em diversos dispositivos, como smartphones, PCs e notebooks. O serviço oferece proteção contra links falsos e ataques de hackers, gerenciador de senhas, e alertas sobre redes Wi-Fi não seguras. Além disso, permite controle parental para monitorar o que os filhos acessam e onde estão.

Veros livros

A Vero Livros é um serviço de livros digitais oferecido pela Vero Internet em parceria com o Skeelo. Ele permite que os assinantes recebam mensalmente um livro digital, proporcionando uma nova experiência literária. Os livros são selecionados por uma curadoria especializada, garantindo a qualidade dos títulos disponíveis. Para acessar o serviço, os usuários precisam baixar o aplicativo Skeelo e se cadastrar com o CPF do titular do plano Vero.

Serviços Digitais Premium

Globoplay

Globoplay é a plataforma digital de vídeos da Globo. No Globoplay, você encontra séries originais e exclusivas, filmes, documentários, conteúdos infantis, novelas e programas, além do sinal ao vivo da TV Globo e do Canal Futura.

Telecine

Líder e referência em filmes, o Telecine traz a magia do cinema para perto de você. Disponível 24 horas por dia em nossos 6 canais de TV e em streaming, transforma seu momento cinema em uma experiência cada vez mais completa.

No Telecine, todos os títulos do catálogo são selecionados por um time de especialistas apaixonados por cinema, incluindo clássicos de grandes estúdios, do mercado independente e nacional, além de filmes inéditos e estreias exclusivas.

Premiere

O Premiere, com a maior cobertura do futebol nacional, exhibe para seus assinantes jogos ao vivo da Copa São Paulo de Futebol Júnior 2024, do Campeonato Mineiro 2024, do Campeonato Gaúcho 2024, do Campeonato Carioca 2024 (jogos do Vasco da Gama como mandante), da Recopa Catarinense, da Copa do Brasil 2024 e do Campeonato Brasileiro Séries A e B 2024 dos clubes que cederam direitos à Globo (exceto jogos em que o Athletico for mandante e partidas entre Flamengo e Athletico).

Max

A Max combina os mundos da HBO e do Universo DC, além de filmes de sucesso, séries originais e os gêneros favoritos dos fãs, como novelas, crimes reais, reality shows, programas de culinária e comédia, além de oferecer uma experiência de usuário aprimorada.

Paramount

Assista a milhares de horas das maiores histórias do mundo, incluindo uma ampla coleção de originais novíssimos,

programas exclusivos, favoritos de reality e filmes de sucesso. Toda a família poderá se divertir com centenas de episódios de programas infantis famosos.

SAUDAÇÃO INICIAL E RECONHECIMENTO DO PROBLEMA

□ **Dica:** : Mantenha uma escuta ativa.

- **Sugestão de script:** *"Olá, bom dia (boa tarde ou boa noite)! Seja bem-vindo a Vero Internet, meu nome é XXXX, com quem eu falo?"*

△ **Importante,** confirme os dados do cliente

- Cliente com CPF identificado na URA: Somente o nome completo
- Cliente sem identificação: Somente CPF
 - **Sugestão de script:** *"Para começarmos, preciso que me confirme [confirme conforme a regra acima]."*

Após a resposta do cliente, pergunte como você pode ajudar.

- **Sugestão de script:** *"Em que posso te ajudar hoje, [Nome do cliente]"*

□ **Dica:**

É nesse momento que identificamos se estamos falando com o titular da conta, outorgado ou terceiro.

Não esqueça de informar ao cliente que o atendimento gerou um protocolo.

Após escutar atentamente o cliente, mostre que você compreende o que ele está passando.

- **Sugestão de script 1:** *"Peço desculpas pelo transtorno e entendo sua frustração. Vamos resolver isso o mais rápido possível."*
- **Sugestão de script 2:** *"Lamentamos o ocorrido. Esse não é o tipo de experiência que costumamos oferecer aos nossos clientes. Estamos aqui para auxiliar no que for preciso."*

□ **Dica:**

Aproveite as objeções do cliente para identificar oportunidades, conhecê-lo melhor e entender suas necessidades e desejos.

A manutenção de ausências da chamada deverá ser feita a partir do primeiro minuto (60 segundos).

- **Sugestão de script:** *"[Nome do cliente], a ligação ficará muda enquanto verifico sua solicitação. Não se preocupe, estarei em linha o tempo todo. Caso tenha alguma dúvida, pode me chamar a qualquer momento."*

△: **Nunca utilizar "um minutinho"**

PROBLEMA - INSATISFAÇÃO TÉCNICA

Selecione o procedimento para visualizar o passo a passo de execução.

Problema com a Instalação

□ Coloque-se no lugar do cliente e reconheça que ele está frustrado com a situação.

Peça desculpas pelos transtornos causados.

- **Sugestão de script:** *"Compreendo sua frustração e peço desculpas pelo atraso na instalação. Farei o possível para resolver o problema rapidamente. Por favor, informe a data agendada para a instalação."*

△ **Importante:**

- Analise o caso, entenda o motivo da falta de instalação.
- Verifique se o problema está relacionado à infraestrutura da Vero, ao cliente ou à equipe que realizar a instalação.
- Verifique também se há falha operacional.
- Verifique a visita técnica

Faça a escolha conforme a análise da visita técnica. ↓

Visita técnica realizada

Entenda o motivo da não instalação e prossiga com abertura de uma nova visita, priorize o caso.

Peça desculpas ao cliente e informe que já identificou o problema.

- **Sugestão de script:** *“Peço desculpas novamente, estou tomando todas as medidas necessárias para agilizar a resolução do problema. Já identifiquei a causa da demora na instalação, que se deve a [explicação breve do problema].”*

Mostre que você priorizou o caso

- **Sugestão de script:** *“Para garantir que o problema seja solucionado o mais rápido possível, já entrei em contato com a equipe responsável pela instalação e agora vamos agendar uma nova data para a visita técnica”.*

Informe ao cliente sobre as datas disponíveis no sistema e siga de acordo com as preferências dele.

⚠Atenção: Caso o cliente ainda deseje cancelar, siga com o título Hierarquia de Ofertas . [Clique Aqui](#).

📌**Dica:** Não esqueça de registrar o atendimento.

Instruções para Protocolo no IXC

Observações no Protocolo: Não esqueça de incluir todas as observações necessárias em seu protocolo. No campo de observação no IXC, inclua as seguintes informações:

- Selecione uma das opções: Retenção, cancelado ou Suspensão Temporária
- Nome:
- Contrato:
- Motivo de cancelamento:
- Contrato plano:
- Resolução acordo:
- Protocolo de atendimento:
- Resolução: Exemplo "Ofertada troca de titularidade e mudança de endereço, com desconto de R\$ 50,00 por 3 meses em um novo plano. Cliente vai verificar. Fidelizado e ciente da fidelização por 12 meses."
- Colaborador:
- Supervisão:
- Coordenação:

Visita técnica não realizada

☐ Realize a notificação operacional, reagende a visita técnica e priorize o caso.

Peça desculpas ao cliente e informe que já identificou o problema.

- **Sugestão de script:** *“Peço desculpas novamente, estou tomando todas as medidas necessárias para agilizar a resolução do problema. Já identifiquei a causa da demora na instalação, que se deve a [explicação breve do problema].”*

Mostre que você priorizou o caso

- **Sugestão de script:** *“Para garantir que o problema seja solucionado o mais rápido possível, já entrei em contato com a equipe responsável pela instalação e agora vamos agendar uma nova data para a visita técnica”.*

Informe ao cliente sobre as datas disponíveis no sistema e siga de acordo com as preferências dele.

⚠Atenção: Caso o cliente ainda deseje cancelar, siga com o título Hierarquia de Ofertas.[Clique Aqui.](#)

💡Dica: Não esqueça de registrar o atendimento.

Instruções para Protocolo no IXC

Observações no Protocolo: Não esqueça de incluir todas as observações necessárias em seu protocolo. No campo de observação no IXC, inclua as seguintes informações:

- Selecione uma das opções: Retenção, cancelado ou Suspensão Temporária
- Nome:
- Contrato:
- Motivo de cancelamento:
- Contrato plano:
- Resolução acordo:
- Protocolo de atendimento:
- Resolução: Exemplo "Ofertada troca de titularidade e mudança de endereço, com desconto de R\$ 50,00 por 3 meses em um novo plano. Cliente vai verificar. Fidelizado e ciente da fidelização por 12 meses."
- Colaborador:
- Supervisão:
- Coordenação:

Falhas na conexão

💡Dica: Coloque-se no lugar do cliente e reconheça que ele está frustrado com a situação.

Peça desculpas pelos transtornos causados.

- **Sugestão de script:** *“[nome do cliente] compreendo sua frustração com a falha na conexão de internet. Vou resolver o problema o mais rápido possível. Pode me fornecer mais detalhes sobre o que está acontecendo?”*

💡Dica: Enquanto o cliente fala, analise o contrato e faça perguntas ao cliente para entender melhor os sintomas da falha:

- A internet está completamente fora do ar ou apenas lenta/instável?
- O problema ocorre em todos os dispositivos conectados à internet?
- Você já tentou reiniciar o modem/roteador?
- Você está utilizando conexão Wi-Fi ou cabo de rede?
- Você verificou se há cabos danificados ou desconectados?

Verifique se há chamados para entender o que está acontecendo.

Verifique se há visita técnica no contrato.

Se houve visita e o cliente continua com problemas, entenda o que ocorreu e prossiga com os testes para normalização.

Após a realização dos testes, pergunte ao cliente se o problema foi solucionado.

Escolha entre sim e não conforme a resposta do cliente:

Sim

Se o problema foi solucionado, agradeça e finalize com o cliente.

- **Sugestão de script:** “[Nome do cliente], fiquei feliz em poder ajudar! Agradeço a sua paciência e compreensão durante todo o processo. Tem alguma dúvida sobre a solução apresentada ou precisa de algo mais?”

Se o cliente não tiver mais dúvidas, agradeça e direcione o cliente para a pesquisa e finalize o atendimento.

- **Sugestão de script:** “[Nome do cliente], peço que aguarde em linha para avaliar o meu atendimento. A Vero agradece o seu contato tenha um bom dia (boa tarde ou boa noite)”
-

⚠Atenção: Caso o cliente ainda deseje cancelar, siga com o título Hierarquia de Ofertas. [Clique Aqui](#)

💡Dica: Não esqueça de registrar o atendimento.

Instruções para Protocolo no IXC

Observações no Protocolo: Não esqueça de incluir todas as observações necessárias em seu protocolo. No campo de observação no IXC, inclua as seguintes informações:

- Selecione uma das opções: Retenção, cancelado ou Suspensão Temporária
- Nome:
- Contrato:
- Motivo de cancelamento:
- Contrato plano:
- Resolução acordo:
- Protocolo de atendimento:
- Resolução: Exemplo "Ofertada troca de titularidade e mudança de endereço, com desconto de R\$ 50,00 por 3 meses em um novo plano. Cliente vai verificar. Fidelizado e ciente da fidelização por 12 meses."
- Colaborador:
- Supervisão:
- Coordenação:

Não

Agende a visita técnica e priorize o caso.

Peça desculpas ao cliente e informe que não foi possível solucionar o problema remotamente e será necessário abrir uma visita técnica.

- **Sugestão de script:** “[nome do cliente] peço desculpas pelo transtorno causado. Apesar de todo o meu esforço, não consegui resolver o problema remotamente. Para garantir a resolução definitiva, preciso agendar uma visita técnica para um técnico especializado verificar a sua instalação”.

Informe ao cliente sobre as datas disponíveis no sistema e siga de acordo com as preferências dele.

Confirme os dados da visita técnica

- **Sugestão de script:** [Nome do Cliente] "A visita técnica está agendada para [data da visita] no período da [manhã/tarde]. Nosso técnico, estará aí para [descrever o serviço, como instalar/realizar manutenção/verificar equipamento]."

Informe ao cliente os preparativos para a visita técnica.

- **Sugestão de script:** "Para garantir que o técnico possa realizar o serviço de maneira eficiente, gostaria de pedir que você verifique se há acesso fácil ao local onde o equipamento está instalado. Além disso, certifique-se de que alguém estará disponível durante o período agendado."

Se o cliente aceitou o agendamento, agradeça direcione o cliente para a pesquisa e finalize o atendimento.

- **Sugestão de script:** “[Nome do cliente], fiquei feliz em poder ajudar! Agradeço a sua paciência e compreensão durante todo o processo. O senhor(a) possui alguma dúvida?

Se o cliente não tiver mais dúvidas, agradeça e direcione o cliente para a pesquisa e finalize o atendimento.

- **Sugestão de script:** “[Nome do cliente], peço que aguarde em linha para avaliar o meu atendimento. A Vero agradece o seu contato tenha um bom dia (boa tarde ou boa noite)”

□Dica: Não esqueça de registrar o atendimento.

Instruções para Protocolo no IXC

Observações no Protocolo: Não esqueça de incluir todas as observações necessárias em seu protocolo. No campo de observação no IXC, inclua as seguintes informações:

- Selecione uma das opções: Retenção, cancelado ou Suspensão Temporária
- Nome:
- Contrato:
- Motivo de cancelamento:
- Contrato plano:
- Resolução acordo:
- Protocolo de atendimento:
- Resolução: Exemplo "Ofertada troca de titularidade e mudança de endereço, com desconto de R\$ 50,00 por 3 meses em um novo plano. Cliente vai verificar. Fidelizado e ciente da fidelização por 12 meses."
- Colaborador:
- Supervisão:
- Coordenação:

PROBLEMA - INSATISFAÇÃO ADMINISTRATIVA

Selecione o procedimento para visualizar o passo a passo de execução:

Não Recebeu Faturas

Verifique no sistema o status da fatura e se há algum problema na emissão ou envio. (Para entender tudo sobre fatura e boleto, [clique aqui](#))

- **Sugestão de script:** "[nome do cliente] vou verificar no sistema o status da sua fatura. Isso pode levar alguns instantes, então, por favor, aguarde um momento".

⚠Importante:

- Se o cliente não recebeu a fatura
- Conferir os dados cadastrais
- Verificar se é um caso recorrente
- Verificar e ofertar outros meios para pagamento.

Ao identificar um problema com o envio, informe ao cliente e envie a segunda via da fatura.

- **Sugestão de script:** "[Nome do cliente], identifiquei um problema no envio da sua fatura deste mês e peço desculpas por isso. Vou enviar imediatamente a segunda via. Qual seria a melhor forma de recebimento para você? Podemos enviar por e-mail, SMS ou você pode acessá-la diretamente em nosso portal online. Posso orientá-lo sobre como acessar o portal, se necessário."

Confirme o recebimento:

Sugestão de script: "Enviei a fatura para [Informe o meio enviado]. Você pode, por favor, confirmar o recebimento?"

Verifique se o cliente recebeu a fatura e escolha o processo de acordo com a resposta do cliente. ↓

Cliente Recebeu a Fatura

Pergunte se o cliente deseja algo mais.

- **Sugestão de script:** “[Nome do cliente], ótimo, fico feliz que tenha recebido. Precisa de mais alguma ajuda com relação à fatura, precisa de algo mais?”

Se o cliente não tiver mais dúvidas, agradeça e direcione o cliente para a pesquisa e finalize o atendimento.

- **Sugestão de script:** “[Nome do cliente], peço que aguarde em linha para avaliar o meu atendimento. A Vero agradece o seu contato tenha um bom dia (boa tarde ou boa noite)”

☐Dica: Não esqueça de registrar o atendimento.

Instruções para Protocolo no IXC

Observações no Protocolo: Não esqueça de incluir todas as observações necessárias em seu protocolo. No campo de observação no IXC, inclua as seguintes informações:

- Selecione uma das opções: Retenção, cancelado ou Suspensão Temporária
- Nome:
- Contrato:
- Motivo de cancelamento:
- Contrato plano:
- Resolução acordo:
- Protocolo de atendimento:
- Resolução: Exemplo "Ofertada troca de titularidade e mudança de endereço, com desconto de R\$ 50,00 por 3 meses em um novo plano. Cliente vai verificar. Fidelizado e ciente da fidelização por 12 meses."
- Colaborador:
- Supervisão:
- Coordenação:

Cliente não Recebeu a Fatura

Tente outros meios de envio, oriente o cliente a baixar a fatura pelo aplicativo.

- **Sugestão de script:** “[Nome do cliente]Lamento pelo ocorrido. Vou tentar novamente. Enquanto isso, podemos fornecer um código de barras para pagamento, e posso orientá-lo sobre como baixar a fatura pelo aplicativo, caso tenha interesse.”

Se ocorreu tudo bem e o cliente recebeu a fatura ou aceitou o código de barras, agradeça ao cliente pela paciência.

- **Sugestão de script:** “[Nome do cliente], ótimo, fico feliz que tenha recebido. Precisa de mais alguma ajuda com relação à fatura, precisa de algo mais?”

Se o cliente não tiver mais dúvidas, agradeça e direcione o cliente para a pesquisa e finalize o atendimento.

- **Sugestão de script:** “[Nome do cliente], peço que aguarde em linha para avaliar o meu atendimento. A Vero agradece o seu contato tenha um bom dia (boa tarde ou boa noite)”

☐Dica: Não esqueça de registrar o atendimento.

Instruções para Protocolo no IXC

Observações no Protocolo: Não esqueça de incluir todas as observações necessárias em seu protocolo. No campo de observação no IXC, inclua as seguintes informações:

- Selecione uma das opções: Retenção, cancelado ou Suspensão Temporária
- Nome:
- Contrato:
- Motivo de cancelamento:
- Contrato plano:
- Resolução acordo:
- Protocolo de atendimento:

- Resolução: Exemplo "Ofertada troca de titularidade e mudança de endereço, com desconto de R\$ 50,00 por 3 meses em um novo plano. Cliente vai verificar. Fidelizado e ciente da fidelização por 12 meses."
- Colaborador:
- Supervisão:
- Coordenação:

Reajuste na Mensalidade (anual)

△ **Importante:** As informações de reajustes são enviadas na fatura do cliente um mês antes para que ele esteja ciente.

Explique ao cliente que é comum que serviços e produtos passem por reajustes de valores previstos por lei.

- **Sugestão de script:** *"[Nome do cliente] Compreendo sua insatisfação com o reajuste anual da sua mensalidade. Gostaria de explicar que os preços de serviços e produtos são ajustados anualmente, conforme previsto em lei. Esses reajustes são necessários devido a diversos fatores, como a inflação, o aumento dos custos operacionais e a necessidade de manter a qualidade dos nossos serviços."*

Lembre ao cliente que as informações referentes ao reajuste foram enviadas na fatura anterior.

- **Sugestão de script:** *"Gostaríamos de lembrá-lo(a) de que, conforme comunicado enviado em sua última fatura, informamos sobre o reajuste, e que entraria em vigor a partir desta fatura atual. Acreditamos que a comunicação prévia é fundamental para que você possa se organizar e tomar as melhores decisões."*

Cliente aceitou a informação?

Escolha o processo conforme a resposta do cliente. ↓

Sim

Agradeça e finalize com o cliente.

- **Sugestão de script:** "[Nome do cliente], fiquei feliz em poder ajudar! Agradeço a sua compreensão. Há algo mais em que eu possa ajudar?"

Se o cliente não tiver mais dúvidas, agradeça e direcione o cliente para a pesquisa e finalize o atendimento.

- **Sugestão de script:** "[Nome do cliente], peço que aguarde em linha para avaliar o meu atendimento. A Vero agradece o seu contato tenha um bom dia (boa tarde ou boa noite)"

□ **Dica:** Não esqueça de registrar o atendimento.

Instruções para Protocolo no IXC

Observações no Protocolo: Não esqueça de incluir todas as observações necessárias em seu protocolo. No campo de observação no IXC, inclua as seguintes informações:

- Selecione uma das opções: Retenção, cancelado ou Suspensão Temporária
- Nome:
- Contrato:
- Motivo de cancelamento:
- Contrato plano:
- Resolução acordo:
- Protocolo de atendimento:
- Resolução: Exemplo "Ofertada troca de titularidade e mudança de endereço, com desconto de R\$ 50,00 por 3 meses em um novo plano. Cliente vai verificar. Fidelizado e ciente da fidelização por 12 meses."
- Colaborador:
- Supervisão:
- Coordenação:

Não

Considere com o cliente a possibilidade de trocar de plano.

- **Sugestão de Script:** *"Gostaria de verificar outros planos com valores mais acessíveis ou com mais benefícios? Estou à disposição para ajudar a encontrar a melhor opção para você"*

Se o cliente aceitar ouvir as ofertas, apresente-as sempre em efeito cascata.

☐ **Dica:** Verifique como alterar o plano. Na alteração, você consegue verificar os planos disponíveis no contrato do cliente.

[Clique aqui](#)

Aceitou as ofertas?

Escolha o processo de acordo com a resposta do cliente. ↓

Sim

Confirme os benefícios adquiridos pelo cliente, agradeça e pergunte se ele deseja mais alguma coisa

- **Sugestão de Script:** *"[Nome do cliente], fiquei feliz em poder ajudar! Agradeço a sua paciência e compreensão durante todo o processo. Tem alguma dúvida ou precisa de algo mais?"*

Se o cliente não tiver mais dúvidas, agradeça e direcione o cliente para a pesquisa e finalize o atendimento.

- **Sugestão de script:** *"[Nome do cliente], peço que aguarde em linha para avaliar o meu atendimento. A Vero agradece o seu contato tenha um bom dia (boa tarde ou boa noite)"*

☐ **Dica:** Não esqueça de registrar o atendimento.

Instruções para Protocolo no IXC

Observações no Protocolo: Não esqueça de incluir todas as observações necessárias em seu protocolo. No campo de observação no IXC, inclua as seguintes informações:

- Selecione uma das opções: Retenção, cancelado ou Suspensão Temporária
- Nome:
- Contrato:
- Motivo de cancelamento:
- Contrato plano:
- Resolução acordo:
- Protocolo de atendimento:
- Resolução: Exemplo "Ofertada troca de titularidade e mudança de endereço, com desconto de R\$ 50,00 por 3 meses em um novo plano. Cliente vai verificar. Fidelizado e ciente da fidelização por 12 meses."
- Colaborador:
- Supervisão:
- Coordenação:

Não

⚠ **Atenção:** Em casos de clientes muito insatisfeitos que não aceitem o reajuste nem a mudança de plano, podemos retirar o reajuste. Esta medida será adotada apenas se o cliente não concordar de maneira alguma.

- **Sugestão de Script:** *"[nome do cliente] entendo que o reajuste pode ser frustrante e quero garantir que estamos aqui para ajudar a encontrar a melhor solução. Em casos excepcionais, podemos considerar a retirada do reajuste, só um instante que vou verificar."*

Faça a retirada do reajuste **informe ao cliente que o valor reajustado virá a partir da próxima fatura**. Não esqueça de enviar a nova fatura para o cliente.

- **Sugestão de script:** “[Nome do cliente], após analisarmos seu caso e considerando seu bom relacionamento conosco, ajustamos o valor desta fatura. Contudo, o valor reajustado será aplicado na próxima fatura. Há algo mais em que eu possa ajudar? “

Se o cliente não tiver mais dúvidas, agradeça e direcione o cliente para a pesquisa e finalize o atendimento.

- **Sugestão de script:** “[Nome do cliente], peço que aguarde em linha para avaliar o meu atendimento. A Vero agradece o seu contato tenha um bom dia (boa tarde ou boa noite)”

□Dica: Não esqueça de registrar o atendimento.

Instruções para Protocolo no IXC

Observações no Protocolo: Não esqueça de incluir todas as observações necessárias em seu protocolo. No campo de observação no IXC, inclua as seguintes informações:

- Selecione uma das opções: Retenção, cancelado ou Suspensão Temporária
- Nome:
- Contrato:
- Motivo de cancelamento:
- Contrato plano:
- Resolução acordo:
- Protocolo de atendimento:
- Resolução: Exemplo "Ofertada troca de titularidade e mudança de endereço, com desconto de R\$ 50,00 por 3 meses em um novo plano. Cliente vai verificar. Fidelizado e ciente da fidelização por 12 meses."
- Colaborador:
- Supervisão:
- Coordenação:

PROBLEMA - INVIABILIDADE DE REDE (FIBRA)

- **Sugestão de script:** “[Nome do Cliente], obrigado por entrar em contato conosco. Vou verificar agora mesmo se há disponibilidade de rede de fibra óptica na sua localidade. Um momento, por favor.”

Confira no sistema se possui a viabilidade de Fibra na localidade do cliente. [Clique aqui](#).

Escolha o processo de acordo com a resposta do sistema. ↓

Possui Viabilidade

- **Sugestão de script:** " [Nome do Cliente]! Boa notícia: encontramos viabilidade de rede de fibra no seu endereço. Isso significa que podemos realizar a atualização do seu plano para uma conexão de fibra, que oferece maior velocidade e estabilidade. Vou prosseguir com a mudança do seu plano para a fibra óptica agora mesmo."

Verifique o processo de alteração do plano. [Clique aqui](#)

Confirme a mudança do plano com o cliente, agradeça.

- **Sugestão de script:** “[Nome do cliente], fiquei feliz em poder ajudar! Agradeço a sua paciência e compreensão durante todo o processo. Tem alguma dúvida sobre a solução apresentada ou precisa de algo mais?”

Se o cliente não tiver mais dúvidas, agradeça e direcione o cliente para a pesquisa e finalize o atendimento.

- **Sugestão de script:** *"[Nome do cliente], peço que aguarde em linha para avaliar o meu atendimento. A Vero agradece o seu contato tenha um bom dia (boa tarde ou boa noite)"*

☐Dica: Não esqueça de registrar o atendimento.

Instruções para Protocolo no IXC

Observações no Protocolo: Não esqueça de incluir todas as observações necessárias em seu protocolo. No campo de observação no IXC, inclua as seguintes informações:

- Selecione uma das opções: Retenção, cancelado ou Suspensão Temporária
- Nome:
- Contrato:
- Motivo de cancelamento:
- Contrato plano:
- Resolução acordo:
- Protocolo de atendimento:
- Resolução: Exemplo "Ofertada troca de titularidade e mudança de endereço, com desconto de R\$ 50,00 por 3 meses em um novo plano. Cliente vai verificar. Fidelizado e ciente da fidelização por 12 meses."
- Colaborador:
- Supervisão:
- Coordenação:

Não Possui Viabilidade

Em casos de inviabilidade, o marcador aparece em preto e a mensagem descrita informa que "Não há cobertura". Para essa situação deverá ser aberto o chamado no LECOM.

Verifique o processo. [Clique aqui.](#)

Verifique se há chamado aberto e qual o andamento.

Se houver chamado aberto, mostre que estamos constantemente expandindo a nossa rede e melhorando os nossos serviços.

- **Sugestão de Script:** *"[Nome do Cliente], gostaria de agradecer o seu interesse em nossos serviços. Infelizmente, após uma verificação detalhada, constatamos que ainda não temos viabilidade técnica para oferecer nossos serviços de internet na região desejada. No entanto, quero informar que temos um projeto de expansão de rede em andamento para atender a sua região. Assim que tivermos novidades sobre a disponibilidade, entraremos em contato com você."*

Se houver não houver chamado aberto, abra um chamado e informe ao cliente.

Verifique como realizar a abertura do chamado. [Clique aqui.](#)

- **Sugestão de Script:** *"[Nome do Cliente], gostaria de agradecer o seu interesse em nossos serviços. Infelizmente, após uma verificação detalhada, constatamos que ainda não temos viabilidade técnica para oferecer nossos serviços de internet na região desejada. No entanto, quero informar que vamos abrir um projeto de expansão de rede para atender a sua região. Dentro de 10 dias, você pode retornar o contato para verificar o status dessa expansão. Agradecemos a sua compreensão e paciência."*

Se o cliente não tiver mais dúvidas, agradeça e direcione o cliente para a pesquisa e finalize o atendimento.

- **Sugestão de script:** *"[Nome do cliente], peço que aguarde em linha para avaliar o meu atendimento. A Vero agradece o seu contato tenha um bom dia (boa tarde ou boa noite)"*

⚠Dica: Não esqueça de registrar o atendimento.

Instruções para Protocolo no IXC

Observações no Protocolo: Não esqueça de incluir todas as observações necessárias em seu protocolo. No campo de observação no IXC, inclua as seguintes informações:

- Selecione uma das opções: Retenção, cancelado ou Suspensão Temporária
- Nome:
- Contrato:
- Motivo de cancelamento:
- Contrato plano:
- Resolução acordo:
- Protocolo de atendimento:
- Resolução: Exemplo "Ofertada troca de titularidade e mudança de endereço, com desconto de R\$ 50,00 por 3 meses em um novo plano. Cliente vai verificar. Fidelizado e ciente da fidelização por 12 meses."
- Colaborador:
- Supervisão:
- Coordenação:

PROBLEMA - MUDANÇA DE ENDEREÇO

Solicite o CEP do novo endereço e confirme com o cliente o local desejado e já verifique a viabilidade do local.

- **Sugestão de script:** *"O senhor(a) poderia me informar o CEP do novo endereço para onde irá se mudar? Vou confirmar o local desejado e verificar imediatamente a viabilidade técnica para essa região".*

Verifique o processo de viabilidade de rede. [Clique aqui](#)

Confira no sistema se possui a viabilidade na localidade do cliente. [Clique aqui.](#)

Escolha o processo de acordo com a resposta do sistema. ↓

Possui Viabilidade

- **Sugestão de script:** *" [Nome do Cliente]! Boa notícia: encontramos viabilidade de rede no seu endereço. Isso significa que podemos realizar a mudança da sua rede, vou prosseguir com o processo de mudança de Endereço, tudo bem?*
-

Verifique o processo de Mudança de Endereço. [Clique aqui](#)

Confirme a mudança de endereço com o cliente

- **Sugestão de script:** *"[Nome do cliente], fiquei feliz em poder ajudar! Agradeço a sua paciência e compreensão durante todo o processo. Tem alguma dúvida sobre a solução apresentada ou precisa de algo mais?"*

Se o cliente não tiver mais dúvidas, agradeça e direcione o cliente para a pesquisa e finalize o atendimento.

- **Sugestão de script:** *"[Nome do cliente], peço que aguarde em linha para avaliar o meu atendimento. A Vero agradece o seu contato tenha um bom dia (boa tarde ou boa noite)"*

⚠Dica: Não esqueça de registrar o atendimento.

Instruções para Protocolo no IXC

Observações no Protocolo: Não esqueça de incluir todas as observações necessárias em seu protocolo. No campo de observação no IXC, inclua as seguintes informações:

- Selecione uma das opções: Retenção, cancelado ou Suspensão Temporária
- Nome:
- Contrato:
- Motivo de cancelamento:
- Contrato plano:
- Resolução acordo:
- Protocolo de atendimento:
- Resolução: Exemplo "Ofertada troca de titularidade e mudança de endereço, com desconto de R\$ 50,00 por 3 meses em um novo plano. Cliente vai verificar. Fidelizado e ciente da fidelização por 12 meses."
- Colaborador:
- Supervisão:
- Coordenação:

Não Possui Viabilidade

Em casos de inviabilidade, marcador aparece em preto e a mensagem descrita informa que "Não há cobertura" Para essa situação deverá ser aberto o chamado no LECOM.

Verifique o processo. [Clique aqui.](#)

Verifique se há chamado aberto e qual o andamento.

Se houver chamado aberto, mostre que estamos constantemente expandindo a nossa rede e melhorando os nossos serviços.

- **Sugestão de Script:** *"[Nome do Cliente], gostaria de agradecer o seu interesse em nossos serviços. Infelizmente, após uma verificação detalhada, constatamos que ainda não temos viabilidade técnica para oferecer nossos serviços de internet na região desejada. No entanto, quero informar que temos um projeto de expansão de rede em andamento para atender a sua região. Assim que tivermos novidades sobre a disponibilidade, entraremos em contato com você."*

Se não houver chamado aberto, informe ao cliente que você pode abrir um chamado para expansão de rede.

- **Sugestão de Script:** *"[Nome do Cliente], gostaria de agradecer o seu interesse em nossos serviços. Infelizmente, após uma verificação detalhada, constatamos que ainda não temos viabilidade técnica para oferecer nossos serviços de internet na região desejada. No entanto, quero informar que podemos abrir um projeto de expansão de rede para atender a sua região. Dentro de 10 dias, você pode retornar o contato para verificar o status dessa expansão. Posso realizar a abertura do chamado?"*

Escolha o processo de acordo com a resposta do cliente. ↓

Cliente aceitou Chamado

Verifique como realizar a abertura do chamado. [Clique aqui.](#)

Abra o chamado, agradeça.

- **Sugestão de script:** *"[Nome do cliente], fiquei feliz em poder ajudar! Agradeço a sua paciência e compreensão. Tem alguma dúvida sobre a solução apresentada ou precisa de algo mais?"*

Se o cliente não tiver mais dúvidas, agradeça e direcione o cliente para a pesquisa e finalize o atendimento.

- **Sugestão de script:** *"[Nome do cliente], peço que aguarde em linha para avaliar o meu atendimento. A Vero agradece o seu contato tenha um bom dia (boa tarde ou boa noite)"*

☐Dica: Não esqueça de registrar o atendimento.

Instruções para Protocolo no IXC

Observações no Protocolo: Não esqueça de incluir todas as observações necessárias em seu protocolo. No campo de observação no IXC, inclua as seguintes informações:

- Selecione uma das opções: Retenção, cancelado ou Suspensão Temporária
- Nome:
- Contrato:
- Motivo de cancelamento:
- Contrato plano:
- Resolução acordo:
- Protocolo de atendimento:
- Resolução: Exemplo "Ofertada troca de titularidade e mudança de endereço, com desconto de R\$ 50,00 por 3 meses em um novo plano. Cliente vai verificar. Fidelizado e ciente da fidelização por 12 meses."
- Colaborador:
- Supervisão:
- Coordenação:

Cliente não aceitou o Chamado

Ofereça ao cliente a transferência de titularidade.

- **Sugestão de Script:** "Peço, desculpas pelo inconveniente. Podemos realizar uma transferência de titularidade."

Explique ao cliente as vantagens da transferência de titularidade.

- **Sugestão de Script:** *"Ao transferir a titularidade, você encerra o contrato e não será mais responsável pelos pagamentos e obrigações relacionadas ao serviço e a nova pessoa pode manter o plano e benefícios que você tinha, sem interrupções. Em vez de assinar um novo contrato, a nova pessoa assume o seu existente, economizando tempo e burocracia."*

Se o cliente aceitou a Transferência de Titularidade, verifique o processo. [Clique aqui](#)

⚠**Atenção:** Caso o cliente não aceite, siga com o título Hierarquia de Ofertas. [Clique Aqui.](#)

☐Dica: Não esqueça de registrar o atendimento.

Instruções para Protocolo no IXC

Observações no Protocolo: Não esqueça de incluir todas as observações necessárias em seu protocolo. No campo de observação no IXC, inclua as seguintes informações:

- Selecione uma das opções: Retenção, cancelado ou Suspensão Temporária
- Nome:
- Contrato:
- Motivo de cancelamento:
- Contrato plano:
- Resolução acordo:
- Protocolo de atendimento:
- Resolução: Exemplo "Ofertada troca de titularidade e mudança de endereço, com desconto de R\$ 50,00 por 3

meses em um novo plano. Cliente vai verificar. Fidelizado e ciente da fidelização por 12 meses.”

- Colaborador:
- Supervisão:
- Coordenação:

PROBLEMAS - FINANCEIROS

□ **Dica:** Preste atenção total ao que o cliente está dizendo e evite interromper enquanto ele estiver explicando a situação.

Explique ao cliente que você entende a situação.

- **Sugestão de script:** “[nome do cliente] entendo que você está passando por dificuldades financeiras e deseja cancelar nosso serviço. Sinto muito saber disso e quero ajudá-lo da melhor forma possível”.

Informe ao cliente que você pode verificar um plano mais acessível e a importância de permanecer conectado.

- **Sugestão de script:** “Podemos verificar se há algum plano mais acessível ou oferecer um desconto temporário para aliviar um pouco essa situação? Nosso objetivo é garantir que você continue a aproveitar nossos serviços sem comprometer seu orçamento.”

Se o cliente desejar ouvir as ofertas, ofereça um produto compatível com as necessidades e orçamento do cliente.

Verifique o processo de Alteração de Plano. [Clique aqui](#)

Cliente ainda resistente, reforce a importância de se manter conectado.

- **Sugestão de script:** “Atualmente, [nome do cliente] a maioria das empresas utiliza vídeo chamadas para realizar entrevistas de emprego. Além disso, é essencial estar sempre conectado para acompanhar seus e-mails e redes profissionais, como o LinkedIn, assim você pode se recolocar muito mais rápido no mercado de trabalho.”

⚠ **Atenção:** Caso o cliente ainda deseje cancelar, siga com o título Hierarquia de Ofertas. [Clique Aqui](#).

Não cancele o contrato antes de oferecer a suspensão temporária

Se o cliente ainda desejar realizar o cancelamento, ofereça-lhe a opção de suspensão temporária e informe que, durante esse período, ele poderá procurar outro emprego e se estabilizar.

- **Sugestão de script:** “ Caso o senhor(a) ainda esteja considerando o cancelamento, gostaríamos de oferecer a opção de suspensão temporária do serviço. Durante esse intervalo, o senhor(a) terá a oportunidade de buscar novas alternativas de emprego e alcançar uma estabilidade financeira. Posso prosseguir com a suspensão? ”

Cliente Aceitou a Suspensão

Se o cliente aceitou a suspensão, realize o processo. [Clique aqui](#).

Informe todos os passos de acordo com o processo, agradeça e finalize.

- **Sugestão de script:** “[Nome do cliente], fiquei feliz em poder ajudar! Agradeço a sua paciência e compreensão durante todo o processo. Tem alguma dúvida sobre a solução apresentada ou precisa de algo mais?”

Se o cliente não tiver mais dúvidas, agradeça e direcione o cliente para a pesquisa e finalize o atendimento.

- **Sugestão de script:** “[Nome do cliente], peço que aguarde em linha para avaliar o meu atendimento. A Vero

agradece o seu contato tenha um bom dia (boa tarde ou boa noite)”

□Dica: Não esqueça de registrar o atendimento.

Instruções para Protocolo no IXC

Observações no Protocolo: Não esqueça de incluir todas as observações necessárias em seu protocolo. No campo de observação no IXC, inclua as seguintes informações:

- Selecione uma das opções: Retenção, cancelado ou Suspensão Temporária
- Nome:
- Contrato:
- Motivo de cancelamento:
- Contrato plano:
- Resolução acordo:
- Protocolo de atendimento:
- Resolução: Exemplo "Ofertada troca de titularidade e mudança de endereço, com desconto de R\$ 50,00 por 3 meses em um novo plano. Cliente vai verificar. Fidelizado e ciente da fidelização por 12 meses."
- Colaborador:
- Supervisão:
- Coordenação:

Cliente Não Aceitou a Suspensão

Para prosseguir com o cancelamento, [clique aqui](#) para visualizar o processo.

Agradeça e finalize o atendimento.

Sugestão de script: *"A Vero agradece o seu contato, tenha um bom dia (boa tarde ou boa noite)"*

□Dica: Não esqueça de registrar o atendimento.

Instruções para Protocolo no IXC

Observações no Protocolo: Não esqueça de incluir todas as observações necessárias em seu protocolo. No campo de observação no IXC, inclua as seguintes informações:

- Selecione uma das opções: Retenção, cancelado ou Suspensão Temporária
- Nome:
- Contrato:
- Motivo de cancelamento:
- Contrato plano:
- Resolução acordo:
- Protocolo de atendimento:
- Resolução: Exemplo "Ofertada troca de titularidade e mudança de endereço, com desconto de R\$ 50,00 por 3 meses em um novo plano. Cliente vai verificar. Fidelizado e ciente da fidelização por 12 meses."
- Colaborador:
- Supervisão:
- Coordenação:

PROBLEMA - CLIENTE NÃO DESEJA INFORMAR O MOTIVO DO CANCELAMENTO

Cliente demonstra intenção em cancelar, mas informa que não deseja mencionar o motivo. Diga a ele que precisamos registrar o motivo, como ponto de melhoria.

- **Sugestão de script:** *“Entendo que você está considerando o cancelamento e respeitamos sua decisão de não mencionar o motivo. No entanto, para que possamos melhorar continuamente nossos serviços e atender melhor às necessidades dos nossos clientes, seria muito útil para nós entendermos a razão do seu cancelamento. Poderia, por favor, nos ajudar compartilhando essa informação?”*

Cliente informou o motivo, proceda de acordo.

⚠**Atenção:** Siga com o título Hierarquia de Ofertas. [Clique Aqui.](#)

PROBLEMA - ENCERRAMENTO DAS ATIVIDADES - RETORNO A CIDADE NATAL

Informe ao cliente que você pode verificar a possibilidade da mudança de endereço.

- **Sugestão de Script:** *“[Nome do Cliente], entendi que você está se mudando para sua cidade natal e deseja cancelar a internet. Antes de proceder com o cancelamento, gostaria de verificar a disponibilidade dos nossos serviços na sua nova localização. Assim, se nossos serviços estiverem disponíveis, não será necessário realizar o cancelamento, e você poderá continuar aproveitando nossos benefícios sem interrupção. Posso verificar isso para você agora?”*

Se o cliente aceitou, siga com processo de Mudança de Endereço. [Clique aqui](#)

Se o cliente não aceitou, verifique se ele possui multa fidelidade. [Clique aqui](#)

Cliente possui multa fidelidade?

Se não possui siga com processo de cancelamento. [Clique aqui](#)

Possui Multa Fidelidade

Informe ao cliente que ele possui multa fidelidade e será mais vantajoso realizar a mudança.

Sugestão de script: *“[Nome do Cliente], entendo sua decisão de cancelar o serviço devido à mudança para sua cidade natal. No entanto, gostaria de informar que seu contrato atual possui uma multa por fidelidade que será aplicada em caso de cancelamento antes do término do período acordado.*

Para evitar essa multa, podemos verificar a disponibilidade dos nossos serviços na sua nova localização. Se os nossos serviços estiverem disponíveis, você poderá continuar aproveitando os benefícios da nossa internet sem precisar pagar a multa. Podemos fazer essa verificação agora mesmo para encontrar a melhor solução para você. O que acha?”

Se o cliente aceitar prossiga com o processo de Mudança de endereço. [Clique aqui.](#)

Se não aceitar, realize o processo de cancelamento. [Clique aqui.](#)

Após cancelar, finalize e agradeça.

- **Sugestão de script:** *“[Nome do cliente], sinto não poder ajudar, “[Nome do cliente], peço que aguarde em linha para avaliar o meu atendimento. A Vero agradece o seu contato tenha um bom dia (boa tarde ou boa noite)”*

☐**Dica:** Não esqueça de registrar o atendimento.

Instruções para Protocolo no IXC

Observações no Protocolo: Não esqueça de incluir todas as observações necessárias em seu protocolo. No campo de observação no IXC, inclua as seguintes informações:

- Selecione uma das opções: Retenção, cancelado ou Suspensão Temporária
- Nome:
- Contrato:
- Motivo de cancelamento:
- Contrato plano:

- Resolução acordo:
- Protocolo de atendimento:
- Resolução: Exemplo "Ofertada troca de titularidade e mudança de endereço, com desconto de R\$ 50,00 por 3 meses em um novo plano. Cliente vai verificar. Fidelizado e ciente da fidelização por 12 meses."
- Colaborador:
- Supervisão:
- Coordenação:

Não Possui Multa Fidelidade

Se não possui siga com processo de cancelamento. [Clique aqui](#)

Após cancelar, finalize e agradeça.

- **Sugestão de script:** "[Nome do cliente], sinto não poder ajudar, "[Nome do cliente], peço que aguarde em linha para avaliar o meu atendimento. A Vero agradece o seu contato tenha um bom dia (boa tarde ou boa noite)"

☐ **Dica:** Não esqueça de registrar o atendimento.

Instruções para Protocolo no IXC

Observações no Protocolo: Não esqueça de incluir todas as observações necessárias em seu protocolo. No campo de observação no IXC, inclua as seguintes informações:

- Selecione uma das opções: Retenção, cancelado ou Suspensão Temporária
- Nome:
- Contrato:
- Motivo de cancelamento:
- Contrato plano:
- Resolução acordo:
- Protocolo de atendimento:
- Resolução: Exemplo "Ofertada troca de titularidade e mudança de endereço, com desconto de R\$ 50,00 por 3 meses em um novo plano. Cliente vai verificar. Fidelizado e ciente da fidelização por 12 meses."
- Colaborador:
- Supervisão:
- Coordenação:

PROBLEMA - ÓBITO

Cliente informa que deseja cancelar, pois o responsável pela linha faleceu.

☐ **Dica:** O cliente nesse momento está passando por um momento delicado seja empático e escute com atenção.

- **Sugestão de script:** *"Lamentamos profundamente pela sua perda. Entendemos o momento delicado pelo qual você está passando e estamos aqui para oferecer nosso apoio durante esse período difícil".*

Ofereça a troca de titularidade, verifique o processo. [Clique aqui.](#)

Mostre ao cliente as vantagens da transferência de titularidade.

- **Sugestão de script:** *"a transferência de titularidade facilitar a gestão dos serviços e garante a continuidade sem interrupções. Esse procedimento permitirá que os serviços continuem funcionando em nome de outra pessoa, que pode usufruir de todos os benefícios".*

Cliente não aceitou a transferência de titularidade, siga com o título Hierarquia de Ofertas. [Clique Aqui.](#)

☐Dica: Se o cliente aceitou a transferência de titularidade, não esqueça de registrar o atendimento.

Instruções para Protocolo no IXC

Observações no Protocolo: Não esqueça de incluir todas as observações necessárias em seu protocolo. No campo de observação no IXC, inclua as seguintes informações:

- Selecione uma das opções: Retenção, cancelado ou Suspensão Temporária
- Nome:
- Contrato:
- Motivo de cancelamento:
- Contrato plano:
- Resolução acordo:
- Protocolo de atendimento:
- Resolução: Exemplo "Ofertada troca de titularidade e mudança de endereço, com desconto de R\$ 50,00 por 3 meses em um novo plano. Cliente vai verificar. Fidelizado e ciente da fidelização por 12 meses."
- Colaborador:
- Supervisão:
- Coordenação:

PROBLEMA - OFERTA DA CONCORRÊNCIA

Verifique se o cliente já contratou com a concorrência.

- **Sugestão de script:** *"Entendo que você está considerando cancelar nosso serviço por causa de uma oferta da concorrência. Posso perguntar se você já contratou o serviço com eles, ou ainda está avaliando as opções?"*

Pergunte quando ele contratou com a concorrência e qual o serviço contratado?

- **Sugestão de script:** *"O senhor poderia me informar quando realizou essa contratação e quais os serviços contratados?"*

Se o cliente contratou em um período inferior há 07 dias, informe que ele pode cancelar.

- **Sugestão de script:** *"Você sabia que pode cancelar o serviço na concorrência até 7 dias após a instalação sem ter que pagar nada por isso?"*

Para convencer o cliente, argumente com os benefícios que ele possui, e siga com o título Hierarquia de Ofertas. [Clique Aqui.](#)

PROBLEMA - CLIENTE COM ACESSO A UMA NOVA OFERTA

Situações em que o cliente liga falando que seu amigo/parente/vizinho adquiriu um plano mais atrativo por ter recebido uma oferta da Vero e gostaria de receber uma proposta similar. Ou mesmo, situações em que a área de vendas oferta uma instalação para um cliente que já está na base.

Argumente os benefícios do serviço atual

- **Sugestão de script:** *"(Nome do cliente), seu plano atual oferece diversos benefícios e vantagens devido ao tempo que você está conosco. Podemos avaliar aqui mesmo uma nova condição para que você não precise cancelar"*

Entenda qual oferta o cliente teve acesso.

- **Sugestão de script:** "[Nome do cliente], você poderia me informar qual oferta foi apresentada a você?"


Cliente não quer passar a oferta

- **Sugestão de script:** "Entendo que possa haver alguma hesitação em compartilhar os detalhes da oferta. Estou aqui para ajudar a encontrar a melhor solução para você. Compreender a oferta que foi apresentada nos ajuda a oferecer alternativas que atendam melhor às suas necessidades. Podemos revisar juntos as opções disponíveis para garantir que você esteja completamente satisfeito com nossas propostas?"

Mesmo que o cliente não queira compartilhar a oferta recebida, siga com a Hierarquia de Ofertas. [Clique aqui](#)

HIERARQUIA DE OFERTAS

- **Sugestão de script:** "[Nome do Cliente], entendo que você está pensando em cancelar nossos serviços. Gostaria de lembrar que você está conosco há [tempo de base do cliente] e, ao longo desse período, tem desfrutado dos nossos serviços. Aqui estão alguns dos benefícios que você tem atualmente(cite os benefícios) ."

 **Dica:** Siga as dicas para fazer o reforço dos benefícios.

- Descreva o primeiro benefício ou serviço, enfatizando sua exclusividade ou valor
- Descreva o segundo benefício ou serviço, destacando como ele atende às necessidades específicas do cliente
- Descreva o terceiro benefício ou serviço, ressaltando a conveniência ou economia proporcionada
- Inclua outros benefícios relevantes, sempre focando em como eles agregam valor ao cliente

Reforce ao cliente que estamos sempre prontos para resolver problemas e oferecer assistência.

- **Sugestão de Script:** "Além disso, gostaria de lembrar que estamos sempre à disposição para ajustar nossos serviços de acordo com suas necessidades e garantir que você continue tendo uma experiência satisfatória conosco."

Argumente utilizando os SDPs e SVAs como diferencial no plano.

Cliente concorda com os argumentos?

Cliente Concorda com os Argumentos

Se o cliente aceitou os argumentos, agradeça e finalize com o cliente.

- **Sugestão de script:** "[Nome do cliente], fiquei feliz em poder ajudar! Tem alguma dúvida ou precisa de algo mais?"

Se o cliente não tiver mais dúvidas, agradeça e direcione o cliente para a pesquisa e finalize o atendimento.

- **Sugestão de script:** "[Nome do cliente], peço que aguarde em linha para avaliar o meu atendimento. A Vero agradece o seu contato tenha um bom dia (boa tarde ou boa noite)"

 **Dica:** Não esqueça de registrar o atendimento.

Instruções para Protocolo no IXC

Observações no Protocolo: Não esqueça de incluir todas as observações necessárias em seu protocolo. No campo de observação no IXC, inclua as seguintes informações:

- Selecione uma das opções: Retenção, cancelado ou Suspensão Temporária
- Nome:
- Contrato:
- Motivo de cancelamento:
- Contrato plano:

- Resolução acordo:
- Protocolo de atendimento:
- Resolução: Exemplo "Ofertada troca de titularidade e mudança de endereço, com desconto de R\$ 50,00 por 3 meses em um novo plano. Cliente vai verificar. Fidelizado e ciente da fidelização por 12 meses."
- Colaborador:
- Supervisão:
- Coordenação:

Cliente Não Concorde com os Argumentos

Agora é o momento de oferecer redução do plano ou propor uma oferta de reposicionamento caso o cliente tenha um plano antigo.

- **Sugestão de script:** *"[Nome do cliente], gostaria de aproveitar esta oportunidade para sugerir uma alternativa que pode ser mais adequada às suas necessidades atuais. Percebi que seu plano atual está um pouco desatualizado em comparação com nossas ofertas mais recentes. Temos novos planos que oferecem benefícios adicionais e podem proporcionar uma experiência ainda melhor para você."*

□ **Dica:** Sonde o cliente para entender qual o melhor plano para ele no momento, apresente as ofertas).

Como realizar a Alteração de plano, [clique aqui](#).

- **Sugestão de script:** *"[Nome do cliente} temos a possibilidade de redução do plano. Dado que o plano atual pode não estar alinhado com o que você precisa no momento, podemos oferecer um plano mais econômico, mantendo ainda diversos benefícios".*

□ **Dica:** Informe os planos reduzidos focando nos principais benefícios.

[Nome do Plano Reduzido]

Benefício 1: [Descrição do benefício]

Benefício 2: [Descrição do benefício]

Benefício 3: [Descrição do benefício]

- **Sugestão de script:** *"[nome do cliente] essa opção pode ajudar a reduzir seus custos mensais, enquanto você continua aproveitando muitos dos serviços e vantagens que você valoriza."*

Cliente concorda com os argumentos e aceita a troca do plano?

Escolha o processo conforme a resposta do cliente. ↓

Cliente Aceitou a Adequação do Plano

Se o cliente aceitou a troca do plano, confirme a mudança realizada, agradeça e finalize o atendimento.

- **Sugestão de script:** *"[Nome do cliente], fiquei feliz em poder ajudar! Agradeço a sua paciência e compreensão durante todo o processo. Tem alguma dúvida ou precisa de algo mais?"*

Se o cliente não tiver mais dúvidas, agradeça e direcione o cliente para a pesquisa e finalize o atendimento.

- **Sugestão de script:** *"[Nome do cliente], peço que aguarde em linha para avaliar o meu atendimento. A Vero agradece o seu contato tenha um bom dia (boa tarde ou boa noite)"*

□ **Dica:** Não esqueça de registrar o atendimento.

Instruções para Protocolo no IXC

Observações no Protocolo: Não esqueça de incluir todas as observações necessárias em seu protocolo. No campo de observação no IXC, inclua as seguintes informações:

- Selecione uma das opções: Retenção, cancelado ou Suspensão Temporária
- Nome:
- Contrato:
- Motivo de cancelamento:
- Contrato plano:
- Resolução acordo:
- Protocolo de atendimento:
- Resolução: Exemplo "Ofertada troca de titularidade e mudança de endereço, com desconto de R\$ 50,00 por 3 meses em um novo plano. Cliente vai verificar. Fidelizado e ciente da fidelização por 12 meses."
- Colaborador:
- Supervisão:
- Coordenação:

Cliente Não Aceitou a Adequação do Plano

⚠ Atenção: Você pode usar o desconto para cobrir ofertas da concorrência, clientes com dificuldades financeiras e situações em que perceba que será possível mudar a intenção do cliente se ofertar o desconto.

Se nenhum dos argumentos anteriores funcionou, é hora de oferecer um desconto ao cliente.

Lembre-se de seguir sempre a escala do menor para o maior desconto disponível. Negocie de forma estratégica, mostrando que você precisa de liberação e que está analisando o contrato. [Clique aqui](#) e verifique o processo de desconto.

Sugestões de scripts:

Autorizado somente para hoje:

- **Sugestões de scripts:** "[Nome do Cliente]. Acabei de falar com meu supervisor e conseguimos uma autorização exclusiva para oferecer um desconto significativo no seu plano, mas essa oferta é válida somente para hoje. [informe o desconto para o cliente], o que você acha de aproveitar essa oportunidade única?"

Somente para clientes com mais de X anos conosco:

- **Sugestões de scripts:** "[Nome do Cliente]. Falei com meu supervisor e, considerando sua lealdade ao longo dos últimos [X anos], conseguimos um desconto especial. Essa oferta é somente para clientes com mais de [X anos] conosco. [informe o desconto para o cliente], o que você acha de aproveitar essa oferta exclusiva?"

Oferta limitada:

- **Sugestões de scripts:** "[Nome do Cliente]. Conversei com meu supervisor e analisamos as opções. Temos uma oferta limitada que pode tornar seu plano ainda mais vantajoso. Esse desconto especial é raro e disponível apenas por um curto período. [informe o desconto para o cliente], o que você acha de aproveitar essa oferta limitada?"

Apenas X clientes:

- **Sugestões de scripts:** "[Nome do Cliente]. Falei com meu supervisor e conseguimos liberar um desconto exclusivo para apenas [X] clientes selecionados, e você é um deles. Esta é uma oportunidade rara. [informe o desconto para o cliente], o que você acha de aproveitar essa oferta especial?"

Cliente aceitou a sua oferta?

Escolha o processo de acordo com a resposta do cliente. ↓

Cliente Aceitou o Desconto

[Clique aqui](#) e veja como aplicar o desconto.

Importante:

- Confirme o desconto concedido;
- Confirme o valor que ficou o plano;
- Confirme por quanto tempo o desconto estará disponível.

Agradeça e finalize com o cliente:

- **Sugestão de script:** “[Nome do cliente], fiquei feliz em poder ajudar! Agradeço a sua paciência e compreensão durante todo o processo. Tem alguma dúvida ou precisa de algo mais?”

Se o cliente não tiver mais dúvidas, agradeça e direcione o cliente para a pesquisa e finalize o atendimento.

- **Sugestão de script:** “[Nome do cliente], peço que aguarde em linha para avaliar o meu atendimento. A Vero agradece o seu contato tenha um bom dia (boa tarde ou boa noite)”

☐Dica: Não esqueça de registrar o atendimento.

Instruções para Protocolo no IXC

Observações no Protocolo: Não esqueça de incluir todas as observações necessárias em seu protocolo. No campo de observação no IXC, inclua as seguintes informações:

- Selecione uma das opções: Retenção, cancelado ou Suspensão Temporária
- Nome:
- Contrato:
- Motivo de cancelamento:
- Contrato plano:
- Resolução acordo:
- Protocolo de atendimento:
- Resolução: Exemplo "Ofertada troca de titularidade e mudança de endereço, com desconto de R\$ 50,00 por 3 meses em um novo plano. Cliente vai verificar. Fidelizado e ciente da fidelização por 12 meses."
- Colaborador:
- Supervisão:
- Coordenação:

Cliente Não Aceitou o Desconto

A fidelidade é um compromisso entre cliente e empresa, com benefícios em troca de permanência no contrato. A multa rescisória é a penalidade por cancelar o contrato antes do fim da fidelidade.

Verifique se o cliente está no período de fidelidade. [Clique Aqui](#).

Cliente possui multa fidelidade?

Sugestão de script para casos em que foi identificada multa rescisória.

- **Sugestão de script:** (Nome do cliente), vejo que você possui uma fidelidade conosco, o que significa que seu contrato está programado para vencer em XX/XX/XX. Se optar por cancelar o serviço hoje, haverá uma cobrança proporcional de R\$ xx,xx. Essa fidelidade é uma garantia de que podemos oferecer os melhores equipamentos do mercado, com tecnologia de ponta, e proporcionar o melhor serviço comparado à concorrência. Valorizamos muito a sua parceria e estamos aqui para fazer tudo o que for possível para melhorar sua experiência e mudar sua percepção."

Cliente ainda deseja cancelar?

Escolha de acordo com a resposta do cliente:

Cliente deseja permanecer na empresa

Realize os procedimentos necessários , finalize e agradeça.

- Sugestão de script: “[Nome do cliente], fiquei feliz em poder ajudar! Agradeço a sua paciência e compreensão. Tem alguma dúvida sobre a solução apresentada ou precisa de algo mais?”

Se o cliente não tiver mais dúvidas, agradeça e direcione o cliente para a pesquisa e finalize o atendimento.

- Sugestão de script: “[Nome do cliente], peço que aguarde em linha para avaliar o meu atendimento. A Vero agradece o seu contato tenha um bom dia (boa tarde ou boa noite)”

□ **Dica:** não esqueça de registrar as informações.

Cliente não deseja permanecer na empresa ou não possui muita fidelidade.

- **Sugestão de script:** “[nome do cliente] conforme solicitado, estou realizando o cancelamento da linha. Se precisar de qualquer outro tipo de assistência, estamos à disposição.”

Verifique aqui o processo de cancelamento. [Clique aqui](#)

Se o cliente não tiver mais dúvidas, agradeça e direcione o cliente para a pesquisa e finalize o atendimento.

- **Sugestão de script:** “[nome do cliente], peço que aguarde em linha para avaliar o meu atendimento. A Vero agradece o seu contato tenha um bom dia (boa tarde ou boa noite)”

□ **Dica:** Não esqueça de registrar o atendimento.

Instruções para Protocolo no IXC

Observações no Protocolo: Não esqueça de incluir todas as observações necessárias em seu protocolo. No campo de observação no IXC, inclua as seguintes informações:

- Selecione uma das opções: Retenção, cancelado ou Suspensão Temporária
- Nome:
- Contrato:
- Motivo de cancelamento:
- Contrato plano:
- Resolução acordo:
- Protocolo de atendimento:
- Resolução: Exemplo "Ofertada troca de titularidade e mudança de endereço, com desconto de R\$ 50,00 por 3 meses em um novo plano. Cliente vai verificar. Fidelizado e ciente da fidelização por 12 meses."
- Colaborador:
- Supervisão:
- Coordenação:

ENCERRAMENTO DO ATENDIMENTO

Realize o checklist e finalize o atendimento.

Sugestão de Script:

Senhor(a) [nome do cliente], antes de finalizarmos, vou recapitular o que foi acordado durante o atendimento.

A Solicitação de cancelamento foi referente a [recapitule o motivo que o cliente entrou em contato: problemas técnicos, visita não realizada, mudança de endereço, problemas financeiros, pouco uso, outros].

Escolha conforme a solução apresentada e confirme:

- **Visita Técnica:** Agendamos a visita de um analista técnico para o endereço [informar o endereço acordado e data e hora do agendamento].
- **Mudança de Endereço:** Registramos a solicitação de mudança de endereço para [informar o novo endereço].
- **Alteração de Plano:**
 - Plano anterior: [informar o plano anterior].
 - Novo plano: [informar o novo plano aplicado].

- Acordamos uma fidelidade de 12 meses, com multa proporcional pelos meses utilizados. [informar o plano e se possui streaming].
- **Aplicação de Desconto:**
 - Desconto aplicado: [informar o valor do desconto aceito].
 - Novo valor do plano: [informar o valor do plano total após o desconto].
 - Duração do desconto: [informar por quanto tempo o desconto será válido].
- **Troca de Titularidade:** Foi orientado como realizar a troca de titularidade durante o atendimento.

Senhor(a) [nome do cliente], ficou alguma dúvida sobre o que discutimos ou sobre o atendimento?

Aguarde a resposta do cliente.

Finalização:

A Vero agradece seu contato e estamos sempre à disposição para ajudar quando precisar. Lembrando que você pode gerenciar seus serviços pelo nosso app Vero ou pelo site.

Por favor, aguarde mais um minuto na ligação para avaliar meu atendimento. Sua opinião é muito importante para nós! As notas vão de 1 a 5, onde você poderá avaliar tanto meu atendimento quanto a Vero.