

# SCRIPTS

## Atendimento inicial

- Olá, me chamo (nome do atendente) e irei realizar o seu atendimento, como posso te ajudar?
- Olá, me chamo (nome do atendente), peço desculpas pela demora, estamos com uma alta demanda no momento, como posso ajudar?
- Bom dia, me chamo (nome do atendente) e irei realizar o seu atendimento hoje, como posso te ajudar?
- Boa tarde, me chamo (nome do atendente) e irei realizar o seu atendimento hoje, como posso te ajudar?
- Boa noite, me chamo (nome do atendente) e irei realizar o seu atendimento hoje, como posso te ajudar?

## Finalizar o atendimento (chat)

Eu quem agradeço! Ao final do atendimento será gerada uma pesquisa de satisfação, é muito importante sua avaliação!

A G3 agradece!

Nossa central funciona de domingo a domingo! Para o seu melhor suporte!  
(71)3289-9800

Pela central telefônica ou chat/WhatsApp  
Segunda a sábado e feriados: 08:00 às 20:00.  
Domingos: 08:00 às 17:00.

Qualquer dúvida, estamos á sua disposição!

Seu protocolo de atendimento é: xxxx.xxxx

## Atendimento que começou no chat e finalizou em ligação

Atendimento finalizado por telefone, protocolo: xxxx.xxxx

Ao final do atendimento é gerada uma pesquisa de satisfação, ficaria muito feliz se puder avaliar o meu atendimento!

Nossa central funciona de domingo a domingo, para o seu melhor suporte!  
(71)3289-9800

Pela central telefônica ou chat/WhatsApp  
Segunda a sábado/feriados: 08:00 às 20:00.  
Domingos: 08:00 às 17:00

## Sem resposta do cliente (40m)

Estamos finalizando o seu atendimento devido a falta de interação. Caso queira prosseguir com o atendimento, faça o contato novamente que estaremos dispostos a lhe atender.

A G3 agradece seu contato, peço que avalie o atendimento pois buscamos oferecer a melhor experiência!

Nossa central funciona de domingo a domingo! Para o seu melhor suporte!  
(71)3289-9800

Pela central telefônica ou chat/WhatsApp  
Segunda a sábado/feriados: 08:00 às 20:00.  
Domingos: 08:00 às 17:00.

Qualquer dúvida, estamos á sua disposição!

Protocolo: xxxx.xxxx

Análise de desconto por desconexão (enviar para  
[suporte@g3fibra.com.br](mailto:suporte@g3fibra.com.br))

Olá, pessoal

Solicito análise de desconto por desconexão para o cliente:

Período:

2ª via de boleto por e-mail para o cliente

Olá, tudo bem (nome do cliente)? Ficamos felizes com o seu contato!

Conforme foi solicitado através do telefone, segue no anexo abaixo o boleto atualizado e disponível para pagamento, você pode estar fazendo o pagamento em qualquer rede bancária e a compensação dele, ocorrerá em até 24h úteis.

Qualquer dúvida, estamos a sua disposição.

Nossa central funciona de domingo a domingo! Para o seu melhor suporte!  
(71)3289-9800

Pela central telefônica ou chat/WhatsApp  
Segunda a sábado/feriados: 08:00 às 20:00.  
Domingos: 08:00 às 17:00.

Pós atendimento (e-mail)

Olá!

Estamos entrando em contato referente ao atendimento realizado por nossos técnicos no dia XX/XX.

O atendimento foi finalizado? De 1 a 10, como foi a experiência com o atendimento?

Estamos ansiosos pelo feedback.

Qualquer dúvida, estamos a sua disposição.

Atenciosamente, Família G3 Fibra.

## E-MAILS

[suporte@g3fibra.com.br](mailto:suporte@g3fibra.com.br) (CONTRATO, SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS, IP FIXO, SUPORTE)

[relacionamento@g3fibra.com.br](mailto:relacionamento@g3fibra.com.br) (CANCELAMENTO)

[comercial@g3fibra.com.br](mailto:comercial@g3fibra.com.br) (CONTRATAÇÃO, MUDANÇA DE TITULARIDADE, MUDANÇA DE VELOCIDADE)

[financeiro@g3fibra.com.br](mailto:financeiro@g3fibra.com.br) (NOTAS FISCAIS, DESCONTO POR DESCONEXÃO APÓS CALCULADO)