

# SCRIPT PARA COBRANÇA

## **Apresentação**

Bom dia, sou XXXXXXXX da INFORM SYSTEM – SITES, SOLUÇÕES E PESQUISAS e gostaria de falar com a pessoa responsável a pagamento de contas !!

Bom dia Sr quem fala é ..... da INFORM SYSTEM – Sites, Soluções e Pesquisas, o motivo de minha ligação é uma fatura em atraso com vencimento ..... no valor ..... que ainda consta pendente em nossos registros. Gostaria de saber se já foi efetuado este pagamento ou se ainda encontra-se pendente ???

Então gostaria que o Sr estivesse efetuando o PAGAMENTO DO BOLETO por gentileza, e é muito fácil, eu posso te enviar agora por E-MAIL ou por FAX para pagamento hoje em qualquer BANCO, INTERNET, CASAS LOTERICAS ou CORREIOS.

O Sr consegue efetuar este pagamento hoje Sr ?

**Sem Objeções:** Sr ..... , conto com a sua colaboração para este pagamento ainda hoje para que eu possa passar um parecer para gerencia. Agradeço o Sr pela atenção e tenha um ótimo dia de trabalho para o Sr e sua família.

## **Objeções**

**1 - Objeção – Estou sem dinheiro ou previsão:** Entendo sua situação Sr, mas todos temos lutas e desafios todos os dias, não é mesmo ? Uns dias melhores, outros não tão bons. Mas tenha certeza de que as coisas vão melhorar, o comercio já está reagindo. O Sr é uma pessoa trabalhadora, dedicada, comprometida com seu trabalho, e não é uma dificuldade que vai desanimar o Sr não. Se fizermos a nossa parte Deus há de abençoar nosso trabalho. Vamos fazer o seguinte: Vou agendar aqui que o Sr pagará a fatura até (3 dias depois), para que eu possa justificar com minha gerencia, até lá sua situação já está melhor, com certeza. Cabeça erguida Sr, e bola pra frente. Conto com o Sr, e agradeço pela atenção e tenha um ótimo dia de trabalho para o Sr e sua família.

**2 - Objeção – Quero cancelamento:** Entendi sua dúvida Sr, eu vou lhe passar o Telefone do Departamento que vai lhe ajudar a sanar esta dúvida, você pode anotar por favor (41) 3207-1700 somente neste numero se trata deste assunto em questão. O meu departamento não trata sobre este assunto, somente tratamos sobre por ventura alguma fatura esteja em atraso. O meu Departamento de Cobranças precisa resolver sobre esta pendência para que eu possa justificar com minha gerencia. Posso contar com a sua colaboração para este pagamento ainda hoje Sr ? Agradeço o Sr pela atenção e tenha um ótimo dia de trabalho para o Sr e sua família.

**3 - Objeção - Divergência de valores:** Entendi sua dúvida Sr, eu vou acessar neste momento a Tabela de Preços que foi assinada pelo Sr no dia da Afiliação, um momento. Eu verifiquei aqui na tabela assinada pelo Sr e vejo que o valor da fatura está correto, foi isso mesmo, vou lhe enviar agora por e-mail a tabela assinada pelo Sr, pode me confirmar seu e-mail ? O meu Departamento de Cobranças precisa resolver sobre o pagamento desta fatura pendente para que eu possa justificar com minha gerencia. Posso contar com a sua colaboração para este pagamento ainda hoje Sr ? Agradeço o Sr pela atenção e tenha um ótimo dia de trabalho pra você e sua família.

**4 - Objeção - Falta de Treinamento ou Suporte:** Entendi sua dúvida Sr, eu vou acessar neste momento a Declaração de Treinamento que foi assinada pelo Sr no dia da Afiliação, me dê um momento. Eu verifiquei aqui e vejo que a Declaração de Treinamento está assinada e o Sr marcou com o ( X ) a opção MUITO BOM, foi isso mesmo, vou lhe enviar agora por e-mail o documento. Independente disso, vou pedir por gentileza para anotar o Telefone do Departamento de Suporte que vai lhe ajudar a sanar esta dúvida e resolver o seu problema, você pode anotar por favor (41) 3207-1700. Somente neste numero se trata deste assunto em questão e vão tirar todas as suas dúvidas. O meu Departamento de Cobranças precisa resolver sobre o pagamento esta fatura pendente para que eu possa justificar com minha gerencia. Posso contar com a sua colaboração para este pagamento ainda hoje Sr ? Agradeço o Sr pela atenção e tenha um ótimo dia de trabalho pra você e sua família.

**5 - Objeção - Já cancelei o contrato:** Entendi sua dúvida Sr, eu vou acessar neste momento o seu cadastro, me dê um momento. Eu verifiquei aqui e vejo que seu contrato está normal, tudo normal a documentação e não existe nenhum registro ou documento que seu contrato esta cancelado, vou lhe enviar agora por e-mail a documentação que o contrato está ativo conosco. Independente disso, vou pedir por gentileza para anotar o Telefone do Departamento de Suporte que vai lhe ajudar a sanar esta dúvida e resolver o seu problema, você pode anotar por favor (41) 3207-1700. Somente neste numero se trata deste assunto em questão e vão tirar todas as suas dúvidas. E precisamos resolver sobre o pagamento esta fatura pendente para que eu possa justificar com minha gerencia. Posso contar com a sua colaboração para este pagamento ainda hoje Sr ? Agradeço o Sr pela atenção e tenha um ótimo dia de trabalho pra você e sua família.

**6 - Objeção – O vendedor mentiu pra mim:** Entendi sua dúvida Sr, eu vou acessar neste momento o seu cadastro, me dê um momento. Eu verifiquei aqui e vejo que no dia da afiliação foi realizado a Conferencia Contratual Oral com a pessoa ...xx... de todos os pontos do contrato, inclusive temos a ligação gravada dando OK em todos os pontos da conferencia da venda do vendedor. Temos também a Declaração de Treinamento de todas as nossas soluções, e o Sr marcou com o ( X ) a opção MUITO BOM vou lhe enviar agora por e-mail. Também tenho a Tabela de Preços, onde também foi assinada pelo Sr a ciência de todos os valores dos serviços, e também temos o Contrato com todas as clausulas também assinado tudo certinho. Independente disso, vou pedir por gentileza para anotar o Telefone do Departamento de Suporte que vai lhe ajudar a sanar esta dúvida e resolver o seu problema, você pode anotar por favor (41) 3207-1700. Somente neste numero se trata deste assunto em questão e vão tirar todas as suas dúvidas. O meu Departamento de Cobranças precisa resolver sobre o pagamento desta fatura pendente para que eu possa justificar com minha gerencia. Posso contar com a sua colaboração para este pagamento ainda hoje Sr ? Agradeço o Sr pela atenção e tenha um ótimo dia de trabalho pra você e sua família.