

COMO REVERTER UM CANCELAMENTO E DEIXAR O CLIENTE FELIZ



O QUE FAZER QUANDO UM CLIENTE SOLICITAR UM CANCELAMENTO

- ☉ **1º Passo** - Saber a Causa (Contenção de despesas, Valores dos Serviços, Concorrência, Inadimplência ou Insatisfação com o produto, ou Falencia)
- ☉ **2º Passo** - Neutralizar a Causa e eliminá-la.

COMO NEUTRALIZAR E ARGUMENTAR NESTE MOMENTO COM O CLIENTE

1º CAUSA: CANCELAMENTO POR MOTIVO DE CONTENÇÃO DE DESPESAS

Orientação: Dizer sem cessar os inúmeros benefícios que o cliente deixará de usufruir (Pesquisas, Recupere System, Crediário System, Localiza Max, entre outros). Após explicar todas as nossas soluções poderá propor um DESCONTO de 20% sobre sua mensalidade, e caso mesmo não aceitando, tentar novamente um desconto de 30%. Com certeza o cliente desistirá de cancelar porque verá uma grande vantagem financeira de continuar com a Inform System.

Com essa REDUÇÃO EXPRESSIVA o cliente continuará a utilizar os serviços e soluções que são de EXTREMA IMPORTANCIA PARA SUA EMPRESA.

Oferecer ao cliente um AGRADO, dando consultas gratuitas, conforme tabela de reversão

2º CAUSA: CANCELAMENTO POR MOTIVO DE "CONCORRENCIA"

Orientação: Passar imediatamente um fax ou e-mail (**Menú Documentos Diversos - Depto Administrativo - Vantagens Inform System sobre concorrentes**) para o cliente antes de conversar sobre o assunto de cancelamento. (Este ato fará ele mudar de idéia, caso o cancelamento seja por estar sendo aliciado pela concorrência). Explicar PASSO A PASSO as nossas principais vantagens e serviços. Após explicar tudo pergunte se isso ele terá na CONCORRENCIA, e firmar com toda convicção que ele não pode trocar uma **Empresa Completa**, que tem tudo o que os outros demais tem em UM SÓ SISTEMA, e trocar por um sistema **simples, incompleto e atravessador** que todos os caloteiros sabem burlar. As nossas informações vem direto das fontes (Bancos, Financeiras, Cartórios, companhias telefônicas, etc.), evitando mais custos, pois tudo que tem os outros sistemas, na Inform System já tem !!! Dizer que o custo é muito baixo para estes inúmeros serviços, mesmo assim vou falar com nosso Depto. Financeiro e verificar a possibilidade de uma **redução expressiva** para que o(a) Sr.(a) não precise SUBSTITUIR NOSSA EMPRESA.

3º CAUSA: FRANQUEADO PEDE CANCELAMENTO POR INADIMPLENCIA

Orientação: Para evitar cancelamentos por este motivo primeiramente temos que combater a INADIMPLENCIA, ou seja, COBRAR SEM CESSAR O CLIENTE e em ultimo caso, partir para a NEGOCIAÇÃO, ou seja, fazer um acordo com o empresário e PARCELAR OS DÉBITOS.

Temos somente 2 (dois) caminhos:

1º CAMINHO: Dar um desconto no total da dívida de 20%, 30%, 40% e até 50% para pagar a vista no boleto Recupere System e CONTINUAR SENDO CLIENTE (Obs.: a maioria que aceita o acordo é fiel nas demais mensalidades).

2º CAMINHO: Fazer um parcelamento em 2 ou 3 vezes, emitindo o boleto Recupere System em 2 (duas) vias para controle administrativo, garantindo assim a continuidade da afiliação.

4º CAUSA: CANCELAMENTO POR INSATISFAÇÃO

Orientação: O cliente infelizmente não conhece bem a INFORM SYSTEM, o motivo pode ser porque o vendedor realizou uma venda mal feita, ou não soube explicar muito bem. Outro motivo de insatisfação talvez seja porque o responsável (funcionário) que usava o serviço na empresa FOI DEMITIDO e não explicou para o seu SUBSTITUTO, e o funcionário ou gerente novo que entrou NÃO SABE NADA SOBRE NOSSA EMPRESA. Neste momento o ATENDIMENTO INFORM SYSTEM tem que explicar DETALHADAMENTE sobre nossa empresa, se possível FAZER UMA VISITA e **REVENDER a INFORM SYSTEM novamente para o empresário**. Ele precisa saber juntamente com os funcionários pra que serve a INFORM SYSTEM, quais são seus serviços, o que ele vai GANHAR USANDO nossos Serviços e Soluções. **NUNCA DESISTA DESTE CLIENTE**, pois é mais fácil manter um cliente do que CONSEGUIR UM CLIENTE NOVO, então o atendimento da INFORM SYSTEM tem que lutar como se este cliente fosse o ultimo cliente da face da terra. **Não perca muito tempo falando de PESQUISAS, parta para o campo das SOLUÇÕES, que é novidade e o empresário nunca viu nada igual. Entenda que o empresário GOSTA DE NOVIDADES como a LOCALIZA MAX, RECUPERE SYSTEM e CREDIARIO SYSTEM, e nossas soluções são novidades para qualquer segmento empresarial.**

5º CAUSA: CANCELAMENTO POR FALENCIA OU FECHAMENTO DA EMPRESA

Orientação: Muitos empresários usam este argumento para cancelar um contrato, pois isso torna mais fácil ele conseguir o cancelamento por não ter contra-argumentação. O que o ATENDIMENTO INFORM SYSTEM deve fazer é solicitar o DOCUMENTO DE BAIXA na "JUNTA COMERCIAL" e a Baixa na "RECEITA FEDERAL" para cancelar fora do prazo contratual. Caso o cliente não tenha a BAIXA DA JUNTA E DA RECEITA não será cedido o cancelamento, e dizer para o cliente que ele tem que pagar a MULTA CONTRATUAL dos meses restantes do contrato, conforme clausula 14º do CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. E para amenizar para o cliente ofereça uma redução em sua mensalidade de até 10, 20 ou 30% para que ele mude de idéia e continue a utilizar nossos serviços. **NÃO ESQUECER DE FALAR DAS NOSSAS SOLUÇÕES**, com certeza o empresário precisará de algumas delas para utilizar na sua empresa.

PROCEDIMENTO PARA CANCELAMENTO

1º Passo: Caso não obter sucesso na REVERSÃO DO CANCELAMENTO repassar ao cliente sobre o prazo contratual de seu contrato, e sobre a multa de 3 mensalidades para cancelamento fora do prazo.

2º Passo: Informar sobre a documentação a ser enviada para a Franquia:

- **Carta Assinada e Reconhecida Firma em Cartório**
- **Cópia Contrato Social**
- **Cópia RG e CPF dos Sócios ou Procuradores**

3º Passo: Após chegar a documentação na Franquia, solicitar a Franqueadora a EMISSÃO IMEDIATA da Fatura de Multa Contratual de 3 (três) mensalidades e enviar ao cliente. O vencimento será 10 (dez) dias após o pedido de cancelamento do Cliente.

LEMBRE SEMPRE: MANTER UM CLIENTE É BEM MAIS BARATO E MAIS FÁCIL do que buscar um novo cliente. LUTE POR SEUS CLIENTES, faça conforme estamos recomendando, e terão clientes mais fidelizados e sua franquia crescerá com muita força e ESTABILIDADE.