

Cancelamento

- Solicitação de cancelamento
- Colaborador responsável pelo cancelamento
- Indicação de cancelamento no CP
- Cancelamento via telefone
- Cancelamento via negócio (e-mail)
- Cancelamento via chat
- Cancelamento + boleto vencido
- Cancelamento + boleto a vencer
- Cancelamento + boleto do mês atual pago
- Cancelamento - e-mail corporativo + inativar painel da hospedagem
- Cancelamento - site para advogados
- Cancelamento de Domínio

Solicitação de cancelamento

Procedimento para cancelamentos

O colaborador deve realizar as devidas argumentações: questionar o motivo da sua insatisfação, anotar, perguntar se existe alguma maneira de mantê-lo satisfeito com o(s) serviço(s), com o contrato e de acordo com a conversa oferecer um suporte, treinamento etc.

1. Verificar se o cliente possui período para utilizar (devido ao pagamento antecipado);
2. Movimentar na ficha do cliente, detalhando os motivos do cancelamento e quais alternativas/soluções foram ofertadas por você;
3. Abrir indicação de cancelamento, colando na justificativa a movimentação com o detalhamento do cancelamento. Altere o status da indicação para CANCELADO no mesmo dia que o cancelamento for solicitado.
4. Se o cliente tiver período para utilizar, zerar o contrato e agendar para inativar a ficha no último dia de utilização;
5. Se não tiver período para utilizar, verificar se há boleto em aberto (se houver, cancelar o boleto no CP e abrir tarefa para o financeiro - se o boleto estiver vencido há mais de 15 dias - SUSPENSO, COBRAR O CLIENTE pois serviço ficou disponível para uso);
6. Se for cancelamento TOTAL (todos os serviços), inativar ficha - inativando a ficha, o contrato é cancelado automaticamente;
7. Se for cancelamento PARCIAL (vai manter algum serviço ativo), acessar Contratação > Alteração/Cancelamento e cancelar os serviços.
8. Enviar e-mail formalizando o cancelamento do contrato ao cliente.
9. Caso o cliente faça a solicitação de cancelamento e não responde mais pelo CHAT, fica inativo: DEVERÁ entrar em contato imediato com ele via telefone.

OBS: A MOVIMENTAÇÃO NO CP PRECISA SER EM TEMPO REAL. TODOS OS PEDIDOS DEVEM SER REGISTRADOS NA HORA DA SOLICITAÇÃO.

NÃO PODEMOS RECEBER UM PEDIDO DE CANCELAMENTO E REGISTRAR 1 OU 2 DIAS DEPOIS, OU ATÉ MESMO HORAS DEPOIS, POIS ESSE CLIENTE PODERÁ RETORNAR ATRAVÉS DE UM E-MAIL OU OUTRO CHAT E SE NÃO CONSTAR NADA NO CP, OUTRO COLABORADOR IRÁ PROSSEGUIR COM O CANCELAMENTO E ISSO NÃO É JUSTO.

* Para situações específicas, consulte o livro "Cancelamento" pelo link:
<https://ajuda.polpromad.com.br/books/cancelamento>

Colaborador responsável pelo cancelamento

Um assunto que gera dúvidas ao realizar um cancelamento, especialmente quando o mesmo cliente retorna diversas vezes e fala com várias pessoas solicitando o cancelamento: quem é o colaborador responsável por este cancelamento?

Como regra, o responsável é o primeiro que falar diretamente com o titular do cadastro.

Apesar disso, não devemos "lavar as mãos" quando um terceiro entra em contato com essa solicitação. Pelo contrário: É OBRIGATÓRIO tentar falar com o titular, questionar se ele está presente no momento e pedir para falar com ele por telefone.

Caso **NÃO SEJA POSSÍVEL** falar com o titular, você poderá considerar encerrada a sua tratativa com o cliente.

- **Por exemplo:**

- A secretária entrou em contato solicitando cancelamento.
- Você obrigatoriamente deve pedir para falar com o titular por telefone (mesmo que o contato tenha sido via chat).
- Se a secretária te informar que o titular não está, siga o procedimento de explicar que não cancelamos com terceiros, envie o e-mail ao titular (template "Solicitação de cancelamento feita por terceiro") e considere encerrado o atendimento.
- Se o titular retornar e o atendimento cair para outro colaborador, ele deverá prosseguir com essa tratativa.
- Nesse caso, só prossiga se o atendimento do titular caiu diretamente para você.

Agora, se o próprio titular solicitou, você não conseguiu uma confirmação clara do cliente sobre o cancelamento e não conseguiu contato de nenhuma forma, mesmo tentando diversas vezes: você será o responsável pelo cancelamento **por 30 dias após a sua primeira movimentação** acerca dessa solicitação.

Muito provavelmente esse cliente vai receber um novo boleto e vai retornar antes desse prazo (portanto, o cancelamento continua sendo seu).

Mas, caso ele não retorne mais dentro desse período, considere encerrada a sua tratativa com ele. Quando ele retornar, será do próximo que o atender.

Indicação de cancelamento no CP

Para abrir uma indicação de cancelamento no CP, siga as instruções abaixo:

1. No CP, acesse a ficha do cliente;
2. Clique no botão Indicar;
3. Escolha o grupo CANCELAMENTO;
4. Selecione o(s) produto(s) que o cliente deseja cancelar;
5. No campo detalhamento, informe o motivo do cancelamento, conforme motivos abaixo;
6. Defina o setor que está abrindo o chamado;
7. No Informativo, preencha com o motivo DETALHADO do cancelamento. Preferencialmente, copie a movimentação onde o cliente solicitou o cancelamento e cole neste campo;
8. Clique no botão Salvar;
9. Altere o status da indicação conforme situação (cancelado, revertido, improcedente) no mesmo momento em que abriu a indicação.

MOTIVOS/DETALHAMENTO NA INDICAÇÃO DE CANCELAMENTO:

- **Mau uso:** cliente não utiliza o sistema, não sabe utilizar, não tem tempo para utilizar/aprender, não precisa mais do sistema (sem mais informações), está utilizando planilhas. Apesar disso, o cliente NÃO MENCIONA que contratou outro software.
- **Insatisfação do Produto:** insatisfação tanto com os produtos quanto com o atendimento ou empresa - não recebeu atendimento/suporte adequado, falta de funcionalidades, não gosta do layout, acha pouco intuitivo. Apesar disso, o cliente NÃO MENCIONA que contratou outro software.
- **Inadimplência:** utilizado normalmente pela cobrança, contrato cancelado pelo financeiro, devido a inadimplência do cliente.
- **Problema financeiro:** cliente não tem condições de pagar pelos serviços, mesmo tendo sido oferecido desconto e redução de serviços.
- **Contratou produto da concorrência:** cliente AFIRMA que contratou outro software. Mesmo que mencione insatisfação, mau uso, entre outros, se ele informar que contratou outro serviço, utilize essa opção.
- **Parou de advogar:** cliente deixou de exercer a advocacia; passou em concurso público; está se aposentando...
- **Quer gratuidade de volta:** cliente é jovem advogado e contratou “sem querer”, deseja obter gratuidade de Jovem Advogado novamente.

- **Descumprimento promessas/prazos:** cliente com tarefas abertas e nunca resolvidas, foi prometido algum serviço e não foi realizado.
- **Outros:** nenhum dos motivos indicados acima, não se enquadra em nenhuma das ocasiões. Repetir os dois campos com o mesmo texto.

Cancelamento via telefone

SITUAÇÃO 1 - O próprio cliente entrou em contato (pessoa física/CPF ou único titular/sócio do CNPJ):

Confirme se realmente está falando com o titular, questionando “Com quem eu falo, por gentileza?”. Tente argumentar com o cliente e reverter o cancelamento.

Se o cliente for o próprio titular do CNPJ ou o único sócio-administrador, é possível fazer o cancelamento com ele mesmo.

Faça a confirmação de dados e o cancelamento como de costume.

SITUAÇÃO 2 - Um dos sócio-administradores entrou em contato (pessoa jurídica/CNPJ):

Confirme se realmente está falando com um dos sócios, questionando “Com quem eu falo, por gentileza?”. Tente argumentar com o cliente e reverter o cancelamento.

Havendo mais de um sócio-administrador, informe que vai enviar uma confirmação de cancelamento por e-mail aos demais sócios. Para isso, tente localizar os e-mails dos outros sócios nos usuários do CP, caso não encontre, peça ao solicitante do cancelamento.

Faça a confirmação de dados e o cancelamento como de costume. Envie o e-mail de confirmação de cancelamento incluindo os e-mails de todos os sócios como destinatários.

SITUAÇÃO 3 - Um terceiro entrou em contato:

*** Atente-se para terceiros AUTORIZADOS pelo titular, indicados nas dicas - se esse terceiro for autorizado, pode prosseguir com ele.**

Não sendo uma pessoa autorizada pelo titular, questione se o titular está presente no momento e peça para falar com ele. Se estiver, siga as tratativas com ele, conforme Situação 1.

Se o titular não estiver presente ou não puder falar, informe que somente o titular ou um dos sócio-administradores deve entrar em contato via telefone, solicitando o cancelamento.

Caso esse terceiro tente modificar a voz ou utilizar outros meios para informar que é um dos titulares, seja firme e informe que por questão de segurança, não poderemos prosseguir com o

cancelamento no momento, reforçando que só faremos o cancelamento mediante solicitação do próprio titular.

Em últimos casos, havendo insistência, informe declaradamente que a ligação está sendo gravada. Questione "você confirma ser o titular do contrato?". Solicite a confirmação de dados pausadamente, solicite a gravação da ligação ao seu gestor e anexe na ficha.

Quando um terceiro solicitar cancelamento e não for possível falar com o titular, é necessário enviar um e-mail ao titular informando sobre essa solicitação.

Temos um modelo de template de e-mail no CP:

"Solicitação de cancelamento feita por terceiro"

Assunto: "PROMAD | Cancelamento - confirmação necessária"

Cancelamento via negócio (e-mail)

Em qualquer das situações abaixo listadas, o colaborador responsável deverá tentar contato com o cliente: por telefones, WhatsApp e pelo próprio e-mail:

Se o cliente não atende ao telefone, obrigatoriamente devemos enviar e-mail e uma mensagem via WhatsApp.

SITUAÇÃO 1 - O próprio cliente enviou e-mail/formulário (pessoa física/CPF ou único titular/sócio-administrador de CNPJ):

Assim que receber o negócio, **REGISTRE IMEDIATAMENTE NA FICHA.**

O colaborador deve deixar o negócio com o status “Em andamento” e tentar ligar para o cliente para: a) aumentar as chances de reversão; b) confirmar se realmente é o titular. Por telefone, questionar o motivo da sua insatisfação, anotar, perguntar se existe alguma maneira de mantê-lo satisfeito com o(s) serviço(s), com o contrato e de acordo com a conversa oferecer um suporte, treinamento etc.

1. Caso não consiga contato via telefone em até 3 tentativas, deixar o ticket com o status “aguardando retorno do cliente” e enviar e-mail e WhatsApp;
2. Conseguindo contato com o cliente via telefone, deve efetuar os demais procedimentos pertinentes conforme acordado com o cliente (cancelado ou revertido);
3. Se o cliente não atender ao telefone, enviar e-mail e WhatsApp;
4. Cliente não responde e-mail nem WhatsApp, nem atende ligações, realizar o cancelamento do contrato caso tenha confirmado os dados ou ele tenha enviado a solicitação através do e-mail de cadastro indicado na ficha.
5. Envie e-mail de confirmação de cancelamento e resolva o card.

SITUAÇÃO 2 - Um dos sócio-administradores enviou e-mail/formulário (pessoa jurídica/CNPJ):

Assim que receber o negócio, **REGISTRE IMEDIATAMENTE NA FICHA.**

O colaborador deve deixar o negócio com o status “Em andamento”, tentar ligar para o cliente para: a) aumentar as chances de reversão; b) confirmar se realmente é o sócio-administrador. Por telefone, questionar o motivo da sua insatisfação, anotar, perguntar se existe alguma maneira de mantê-lo satisfeito com o(s) serviço(s), com o contrato e de acordo com a conversa oferecer um suporte, treinamento etc.

1. Caso não consiga contato via telefone em até 3 tentativas, deixar o ticket com o status “aguardando retorno do cliente”, enviar e-mail questionando motivos do cancelamento e uma mensagem no WhatsApp;
2. Conseguindo contato com o cliente via telefone, informe que enviaremos uma confirmação de cancelamento por e-mail aos demais sócios. Para isso, tente localizar os e-mails dos outros sócios nos usuários do CP, caso não encontre, solicite ao solicitante do cancelamento.
3. Faça a confirmação de dados e o cancelamento como de costume. Envie o e-mail de confirmação de cancelamento incluindo os e-mails de todos os sócios com destinatário;

Se o cliente não responde e-mail nem WhatsApp, nem atende ligações:

Verifique se há boleto em aberto.

- Se houver, cancele o boleto e inative os usuários (para forçar o cliente a entrar em contato):

- Aguarde pelo retorno do cliente durante 4 dias úteis. Nesse período, continue enviando os e-mails e WhatsApp. Se ele não retornar dentro desse período, cancele o contrato e envie um último e-mail confirmando o cancelamento, incluindo todos os sócios em cópia.

Se não houver (cliente pagou recentemente):

- Zere o contrato do cliente e agende para cancelar o contrato no final do período de utilização (como já fazemos quando o cliente pagou a fatura e tem período para utilizar).

- Nesse período, continue enviando os e-mails e WhatsApp.

- Se ele não retornar dentro desse período, cancele o contrato e envie um último e-mail confirmando o cancelamento, incluindo todos os sócios em cópia.

SITUAÇÃO 3 - Um terceiro enviou e-mail/formulário:

Responda ao e-mail informando que somente o titular ou um dos sócio-administradores deve entrar em contato via telefone (preferencialmente) ou chat solicitando o cancelamento.

Caso esse terceiro responda informando que é um dos titulares, reforce que a solicitação deve ser realizada por telefone pelo próprio titular, mas **em nenhuma hipótese devemos seguir este cancelamento por e-mail**, pois o nome/e-mail que constará no negócio não será do titular. O cancelamento pelo telefone nesse caso, é obrigatório, pois assim ficará gravado a voz da pessoa

que solicitou o cancelamento.

Registre TUDO na ficha e resolva o card.

Quando um terceiro solicitar cancelamento e não for possível falar com o titular, é necessário enviar um e-mail ao titular informando sobre essa solicitação.

Temos um modelo de template de e-mail no CP:

"Solicitação de cancelamento feita por terceiro"

Assunto: "PROMAD | Cancelamento - confirmação necessária"

Cancelamento via chat

SITUAÇÃO 1 - O próprio cliente está no chat (pessoa física/CPF):

Primeiro, tentar ligar para o cliente para: a) aumentar as chances de reversão; b) confirmar se realmente é o titular.

Não havendo possibilidade de falar com o cliente por telefone, confirmar se realmente está falando com o titular, questionando “Eu falo com ___?”. Tente argumentar com o cliente e reverter o cancelamento, mesmo que via chat. Por último, faça a confirmação de dados e o cancelamento como de costume.

Caso o cliente faça a solicitação de cancelamento e não responde mais pelo CHAT, fica inativo: DEVERÁ entrar em contato imediato com ele via telefone.

SITUAÇÃO 2 - Um dos sócio-administradores está no chat (pessoa jurídica/CNPJ):

Primeiro, tentar ligar para o cliente para: a) aumentar as chances de reversão; b) confirmar se realmente é o sócio-administrador. Havendo mais de um sócio-administrador, sendo por telefone, informe que vai enviar uma confirmação de cancelamento por e-mail aos demais sócios.

Não havendo possibilidade de falar com o cliente por telefone, confirmar se realmente está falando com um dos sócios, questionando “Com quem eu falo, por gentileza?”. Tente argumentar com o cliente e reverter o cancelamento, mesmo que via chat.

Se o cliente for o próprio titular do CNPJ ou o único sócio-administrador, é possível fazer o cancelamento pelo chat (após tentativas não exitosas por telefone).

Faça a confirmação de dados e o cancelamento como de costume. Envie o e-mail de confirmação de cancelamento incluindo os e-mails de todos os sócios como destinatários.

SITUAÇÃO 3 - Um terceiro está no chat:

Informe que somente o titular ou um dos sócio-administradores deve entrar em contato via telefone (preferencialmente) ou chat solicitando o cancelamento.

Caso esse terceiro informe que é um dos titulares que está falando no chat, é necessário pedir um telefone de contato para prosseguirmos com o cancelamento, mas **em nenhuma hipótese devemos seguir este cancelamento pelo chat**, pois o nome que constará na conversa não será do titular. O cancelamento pelo telefone nesse caso, é obrigatório, pois assim ficará gravado a voz da pessoa que solicitou o cancelamento. Caso a pessoa do chat informe que não pode atender a ligação, não poderemos prosseguir com o cancelamento. Nesse caso, iremos ressaltar que para prosseguir com o cancelamento será necessário a solicitação via telefone (preferencialmente - passar números) ou chat (com nome do titular).

Quando um terceiro solicitar cancelamento e não for possível falar com o titular, é necessário enviar um e-mail ao titular informando sobre essa solicitação.

Temos um modelo de template de e-mail no CP:

"Solicitação de cancelamento feita por terceiro"

Assunto: "PROMAD | Cancelamento - confirmação necessária"

Cancelamento + boleto vencido

Pode acontecer de um cliente solicitar o cancelamento dos serviços e possuir boletos vencidos, sendo assim, veja como proceder abaixo

Situação: Cliente fez a solicitação de cancelamento e possui boleto vencido.

Para realizar este tipo de cancelamento, siga as instruções abaixo:

1. O cancelamento será realizado de imediato e cliente deverá ser informado que consta o boleto do mês XX em aberto e caso não haja o pagamento, ficará em aberto no nosso sistema (boletos vencidos superior a 16 dias são devidos).
2. Sempre analisar o período de vigência do boleto de modo a identificar se é devido ou não.
3. Caso não seja devido e ele já tenha sido gerado no CP, devemos abrir tarefa no Bitrix pro financeiro.

Cancelamento + boleto a vencer

Pode acontecer de um cliente solicitar o cancelamento dos serviços e possuir boleto a vencer, sendo assim, veja como proceder abaixo

Situação: Cliente fez a solicitação de cancelamento e possui boleto a vencer.

Para realizar este tipo de cancelamento, siga as instruções abaixo:

1. Colaborador cancela o boleto a vencer e informa o cliente que cancelamento foi realizado e que boleto deverá ser desconsiderado. Abrir tarefa no bitrix para o financeiro cancelar o boleto XX.
2. Encaminhar na confirmação do cancelamento o informativo que o boleto XX foi cancelado e não deve ser pago pois não é devido.

Cancelamento + boleto do mês atual pago

Pode acontecer de um cliente solicitar o cancelamento dos serviços e ter efetuado o pagamento do boleto do mês atual, sendo assim, veja como proceder abaixo

Situação: Cliente fez a solicitação de cancelamento e pagou o boleto do mês atual.

Para realizar este tipo de cancelamento, siga as instruções abaixo:

1. O cancelamento será realizado no dia, mas o colaborador deverá informar ao cliente que o acesso permanecerá até o mês posterior em virtude do pagamento, após todo o procedimento de cancelamento, deverá deixar ativos os serviços e usuários e irá permanecer ativo até 1 dia antes do próximo boleto.

Cancelamento - e-mail corporativo + inativar painel da hospedagem

Para cancelamento do serviço de e-mails, siga as instruções:

1. Questionar o cliente sobre os e-mails, se ele já salvou, pois a partir do momento em que o cancelamento ocorrer, ele perderá as mensagens salvas no WEBMAIL E EMAIL dele.
2. Inativar o contrato de cobrança referente ao serviço cancelado.
3. Acessar o painel da hospedagem e tornar o domínio Inativo (caso não tenha permissão pra inativar o domínio, abra chamado interno - hospedagem e peça a inativação da hospedagem do domínio XX).
4. Inserir as informações na ficha do cliente a respeito do cancelamento.
5. Cancelar os boletos vencidos, caso haja.
6. Abrir indicação de cancelamento em INDICAR e finalizá-la para fins de registro.
7. Enviar e-mail ao cliente formalizando o cancelamento, independentemente se o contato foi por chat.

Cancelamento - site para advogados

Cancelamento de site

1. Inativar o contrato de cobrança referente ao serviço que foi cancelado;
2. Inativar os usuários na permissão de uso Site do Advogado;
3. Acessar o painel do site e torná-lo indisponível;
4. Inserir as informações na ficha do cliente a respeito do cancelamento;
5. Cancelar os boletos vencidos, (caso haja boleto vencido antes a 16 dias de atraso).
6. Abrir indicação de cancelamento em INDICAR e finalizá-la para fins de registro.
7. Enviar e-mail ao cliente formalizando o cancelamento, independentemente se o contato foi por chat.

Cancelamento de Domínio

Quando o cliente solicita o cancelamento do domínio (ou então cancelou outros serviços também, incluindo o domínio), devemos informá-lo que **precisamos transferir o domínio para sua responsabilidade, pois ele é o titular do domínio.**

Essa é a REGRA!! Sempre insistir nesse procedimento com o cliente. Exceção, abaixo:

EXCEÇÃO: Caso o cliente informe que não tem interesse em utilizar esse domínio, deixe-o ciente de que a partir desse cancelamento, se ele não quiser a responsabilidade, não haverá ninguém gerenciando esse serviço para ele e, uma vez removido, não é possível "recuperá-lo", apenas realizando um novo registro conforme disponibilidade.

Nesse caso (cliente não tem interesse em gerenciar seu domínio por conta própria), é necessário incluir a seguinte informação nas dicas da ficha desse cliente: "Cliente não tem interesse no domínio".

Para cancelamento do serviço de domínio, siga as instruções abaixo:

1. Consultar com quem está a responsabilidade do Domínio, nas páginas da REGISTRO BR para domínios nacionais, e na Godaddy para domínios Internacionais - verificar se o ID **AAPIN3** está indicado como contatos.
2. Estando o Domínio sob a nossa responsabilidade, é preciso solicitar ao cliente o ID e senha dele da Registro BR ou da Godaddy para realizar a transferência de titularidade.
3. Estando com os dados em mãos, é preciso abrir um CHAMADO INTERNO pedindo ao TI que realize a transferência.
4. Cancelar o contrato de cobrança referente ao serviço de domínio;
5. Cancelar o boleto vencido, caso haja;
6. Movimentar a ficha para registro.
7. Abrir indicação de cancelamento em INDICAR e finalizá-la para fins de registro.
8. Enviar e-mail ao cliente formalizando o cancelamento, independentemente se o contato foi por chat.
9. Avisar ao responsável pela gestão de domínios (atualmente Diana) que o serviço foi cancelado, informando o domínio a ele.