

Abrir 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.

Revision #2

Created 21 March 2023 19:04:14 by Admin

Updated 18 February 2025 16:55:56 by Admin