

# 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"

---

Revision #9

Created 21 March 2023 19:07:50 by Admin

Updated 11 July 2025 14:18:02 by Admin