

# Cancelamento via chat/telefone + atendimento não finalizado

Para realizar o cancelamento via telefone, siga as instruções abaixo:

O colaborador deve entrar em contato via telefone e 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 e deve efetuar os demais procedimentos pertinentes conforme acordado com o cliente (cancelado ou revertido).

- Caso não tenha sucesso no contato via telefone, verificar se o titular possui whatsapp para concluir o atendimento.  
Não possui whatsapp, encaminhe e-mail solicitando a confirmação dos dados juntamente com o motivo (caso do atendimento inicial não ter informado).
- Caso não consiga contato via telefone em até 3 tentativas. Deixar o ticket com o status “aguardando retorno do cliente” e enviar e-mail de tentativa de contato.
- Conseguindo contato com o cliente via telefone, deve efetuar os demais procedimentos pertinentes conforme acordado com o cliente. (cancelado ou revertido).
- Cliente não responde nem email, nem atende ligações, realizar o cancelamento do contrato.
- Cancelar o respectivo contrato na aba do CP - contratação - alteração/cancelamento: botão cancelar
- Abrir tarefa interna de cancelamento, escolhendo produto, item do detalhamento e explicando o motivo que cliente quis cancelar
- Verificar se tem boleto vencido ou a vencer devido - e cobrar cliente informando que deverá pagar os boletos.
- Verificar se tem boleto vencido ou a vencer não devido- cancelar boleto no CP e abrir tarefa no Bitrix pro financeiro cancelar o boleto.
- Enviar email formalizando o cancelamento do contrato ao cliente.

---

Revision #1

Created 21 March 2023 19:09:02 by Admin

Updated 21 March 2023 19:10:02 by Admin