

# 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"

---

Revision #11

Created 21 March 2023 19:07:07 by Admin

Updated 11 July 2025 14:17:25 by Admin