

Cancelamento via negócio (e-mail)

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 atendimento” 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 de tentativa de contato;
 2. Conseguindo contato com o cliente via telefone, deve efetuar os demais procedimentos pertinentes conforme acordado com o cliente (cancelado ou revertido);
 3. Cliente não responde nem e-mail, 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.
 4. 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 atendimento”, 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” e enviar e-mail de tentativa de contato, questionando motivos do cancelamento e informando que todos os sócios precisam confirmar a

solicitação;

2. Conseguindo contato com o cliente via telefone, informar que os demais sócios devem nos enviar um e-mail confirmando que estão de acordo com o cancelamento;
3. Após a confirmação de todos os sócios, prosseguir conforme procedimento;
4. Cliente não responde nem e-mail, nem atende ligações, **NÃO** realizar o cancelamento do contrato. Enviar um último e-mail informando que aguardamos a confirmação dos demais sócios, registrar TUDO na ficha e resolver o card.

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.

Procedimento cancelamento

Revision #9

Created 21 March 2023 19:07:07 by Admin

Updated 19 February 2025 13:57:06 by Admin