

Colaborador responsável pelo cancelamento

Um assunto que gera dúvidas ao realizar um cancelamento, especialmente quando o mesmo cliente retorna diversas vezes e fala com várias pessoas solicitando o cancelamento: quem é o colaborador responsável por este cancelamento?

Como regra, o responsável é o primeiro que falar diretamente com o titular do cadastro.

Apesar disso, não devemos "lavar as mãos" quando um terceiro entra em contato com essa solicitação. Pelo contrário: É OBRIGATÓRIO tentar falar com o titular, questionar se ele está presente no momento e pedir para falar com ele por telefone.

Caso **NÃO SEJA POSSÍVEL** falar com o titular, você poderá considerar encerrada a sua tratativa com o cliente.

- **Por exemplo:**

- A secretária entrou em contato solicitando cancelamento.
- Você obrigatoriamente deve pedir para falar com o titular por telefone (mesmo que o contato tenha sido via chat).
- Se a secretária te informar que o titular não está, siga o procedimento de explicar que não cancelamos com terceiros, envie o e-mail ao titular (template "Solicitação de cancelamento feita por terceiro") e considere encerrado o atendimento.
- Se o titular retornar e o atendimento cair para outro colaborador, ele deverá prosseguir com essa tratativa.
- Nesse caso, só prossiga se o atendimento do titular caiu diretamente para você.

Agora, se o próprio titular solicitou, você não conseguiu uma confirmação clara do cliente sobre o cancelamento e não conseguiu contato de nenhuma forma, mesmo tentando diversas vezes: você será o responsável pelo cancelamento **por 30 dias após a sua primeira movimentação** acerca dessa solicitação.

Muito provavelmente esse cliente vai receber um novo boleto e vai retornar antes desse prazo (portanto, o cancelamento continua sendo seu).

Mas, caso ele não retorne mais dentro desse período, considere encerrada a sua tratativa com ele. Quando ele retornar, será do próximo que o atender.

Revision #2

Created 11 July 2025 14:22:23 by Admin

Updated 11 July 2025 19:36:10 by Admin