

Solicitação de cancelamento

Procedimento para cancelamentos

O colaborador deve 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 etc.

1. Verificar se o cliente possui período para utilizar (devido ao pagamento antecipado);
2. Movimentar na ficha do cliente, detalhando os motivos do cancelamento e quais alternativas/soluções foram ofertadas por você;
3. Abrir indicação de cancelamento, colando na justificativa a movimentação com o detalhamento do cancelamento. Altere o status da indicação para CANCELADO no mesmo dia que o cancelamento for solicitado.
4. Se o cliente tiver período para utilizar, zerar o contrato e agendar para inativar a ficha no último dia de utilização;
5. Se não tiver período para utilizar, verificar se há boleto em aberto (se houver, cancelar o boleto no CP e abrir tarefa para o financeiro - se o boleto estiver vencido há mais de 15 dias - SUSPENSO, COBRAR O CLIENTE pois serviço ficou disponível para uso);
6. Se for cancelamento TOTAL (todos os serviços), inativar ficha - inativando a ficha, o contrato é cancelado automaticamente;
7. Se for cancelamento PARCIAL (vai manter algum serviço ativo), acessar Contratação > Alteração/Cancelamento e cancelar os serviços.
8. Enviar e-mail formalizando o cancelamento do contrato ao cliente.
9. 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.

OBS: A MOVIMENTAÇÃO NO CP PRECISA SER EM TEMPO REAL. TODOS OS PEDIDOS DEVEM SER REGISTRADOS NA HORA DA SOLICITAÇÃO.

NÃO PODEMOS RECEBER UM PEDIDO DE CANCELAMENTO E REGISTRAR 1 OU 2 DIAS DEPOIS, OU ATÉ MESMO HORAS DEPOIS, POIS ESSE CLIENTE PODERÁ RETORNAR ATRAVÉS DE UM E-MAIL OU OUTRO CHAT E SE NÃO CONSTAR NADA NO CP, OUTRO COLABORADOR IRÁ PROSSEGUIR COM O CANCELAMENTO E ISSO NÃO É JUSTO.

* Para situações específicas, consulte o livro "Cancelamento" pelo link:
<https://ajuda.polpromad.com.br/books/cancelamento>