

# Comunicação

Situações Diversas Argumentação

## :: Comunicação

Situação Diversas, Argumentações.

Cliente possui Status “BLOQUEADO” em consulta de Ferramenta Agent TEF

### **Passo a Passo:**

Ao ser constatado um situação de Licença Bloqueada por valores pendentes “Erro 413”, cliente deverá ser direcionado ao Departamento Financeiro da Empresa Bematech.

Vale ressaltar que seu serviço de comunicação permanecerá “Bloqueado “ durante o período de inadimplência e que o restabelecimento de seus serviços se darão após 48h úteis da normalização dos pagamentos e comprovações devidas.

**VIDE o Book de informações BEMATECH TEF**

[http://bookinfo.atento/zs/bematech/Book\\_info/tef/procedimentos/TEF%20Turbo/procedimentos.htm](http://bookinfo.atento/zs/bematech/Book_info/tef/procedimentos/TEF%20Turbo/procedimentos.htm)

## :: Comunicação

### Situação Diversas, Argumentações

#### Cliente possui Licença TEF Turbo Discado (Descontinuado)

##### **Passo a Passo:**

Cliente possuidores de versões desatualizadas de TEF deverão ser direcionados para o atendimento “CIELO CLIENTE” onde participarão do processo de “Migração”, atualizando os recursos de sua Licença para TEF IP (Comunicação por VPN Interna ).

**VIDE o Book de informações BEMATECH TEF**

[http://bookinfo.atento/zs/bematech/Book\\_info/tef/procedimentos/TEF%20Turbo/procedimentos.htm](http://bookinfo.atento/zs/bematech/Book_info/tef/procedimentos/TEF%20Turbo/procedimentos.htm)

## Identificações de Clientes

### Passo a Passo:

Para criar um cadastro de cliente o operador deverá consultar o site da Receita Federal afim de verificar a autenticidade dos dados do cliente. Este cadastro deverá seguir a todas as exigências da ferramenta CRM.

Caso o cliente já possua informações cadastradas na ferramenta CRM, estas deverão ser confirmadas e verbalizadas pelo cliente durante o inicio da ligação.

**VIDE o Book de informações BEMATECH TEF**

[http://bookinfo.atento/zs/bematech/Book\\_info/tef/procedimentos/TEF%20Turbo/procedimentos.htm](http://bookinfo.atento/zs/bematech/Book_info/tef/procedimentos/TEF%20Turbo/procedimentos.htm)

## Acessos Indevidos a informações e equipamentos de clientes

### Passo a Passo:

Para o atendimento da Célula TEF não utilizaremos acessos através de ferramentas como “NTR Support e Team Viewer, deveremos então informar ao cliente quanto a esta impossibilidade, e transferir o contato para o atendimento de 2º Nível caso o Suporte prestado fuja de nossa alçada;

Em casos de acompanhamentos de ligações, solicitados por Empresa parceira, deveremos solicitar ao cliente que aguarde em linha e transferir a ligação para ao atendimento de 2º Nível para que haja continuidade de atendimento.

**VIDE o Book de informações BEMATECH TEF**

[http://bookinfo.atento/zs/bematech/Book\\_info/tef/procedimentos/TEF%20Turbo/procedimentos.htm](http://bookinfo.atento/zs/bematech/Book_info/tef/procedimentos/TEF%20Turbo/procedimentos.htm)

## :: Comunicação

### Escuta de Ligações

Slide 7 Reclamação de Cliente: Tempo de espera para substituição de equipamento PinPad

- Procedimento correto: Solicitar os dados de chamado;
- Efetuar pesquisa na ferramenta Workfinity;
- Verificar a Data limite e o Status de atendimento da OS;
- Caso esteja "Encaminhada", "Em Campo" ou "Fechada" deveremos encaminhar mensagem via Book - Fale Conosco
- Book Backoffice - Caixa Excessões TEF, preenchendo todos os campos obrigatórios para a condução do atendimento.

**ATENÇÃO**

## :: Comunicação

### Escuta de Ligações

Slide 8 Informações sobre procedimentos: Erro Rede 56.

- Procedimento Correto: Confirmar quais a Bandeira de cartão utilizado pelo cliente.
- Rede 56 - Erro da Bandeira que impede processo de venda;
- Necessário apagar as informações do “DESFAZIMENTO”.
- Faltou informar a cliente que o relatório final do dia poderia ser retirado normalmente pois ao apagar o “DESFAZIMENTO” pois o Lote de informações permanecerá completo e não será excluído.

ATENÇÃO

## :: Comunicação

### Escuta de Ligações

Slide 9 - Nenhuma rede configurada ou ativo.

- Procedimento correto: Esclarecer ao cliente no início da ligação quanto a mensagem de erro e a necessidade de configurar novamente a bandeira CIELO ou Redecard.
- Pedir que o cliente aguarde ao se ausentar da linha, agradecer ao cliente por aguardar seu retorno;
- Desbloquear lógico de cliente junto ao Adquirente;
- Posicionar o cliente quanto a liberação ou impedimentos para a liberação do lógico;

**ATENÇÃO**

## :: Comunicação

### Escuta de Ligações

Slide 11 - Cliente informa que equipamento foi formatado;

- Não indicamos informações sobre reinstalação ou manutenção de Licença Tef, uma vez que a mesma foi desinstalada por formatação de computadores;
- Procedimento correto: Identificar a Licença de cliente, acessar a ferramenta Workfinity verificar se existem informações sobre ordens de serviços referente a manutenção. Caso não conste nenhuma informação, cliente deverá ser direcionado a Assistência técnica responsável pela instalação.

**ATENÇÃO**

## :: Comunicação

### Escuta de Ligações

Slide 12 - Consulta Portal CTF Auttar ;

- Confirmar dados de cliente para a pesquisa de cadastro;
- Procedimento Correto: Solicitar os dados do Portal, efetuar a pesquisa e ao verificar que a senha de cliente esta bloqueada, buscar auxilio com a Empresa Auttar para efetuar Reset de Senha.
- Repassar os novos dados de Logon e Senha para o cliente e auxilia-lo na pesquisa e emissões de relatórios caso for necessário.

**ATENÇÃO**

## :: Comunicação

### Escuta de Ligações

Slide 13 - Falha de VPN

- Condução correta de ligação: Identificar o cadastro do cliente no início da ligação, não deixar o cliente na linha durante muito tempo no início da ligação, enquanto cliente tenta novamente efetuar a transação fale com o cliente para que a ligação não fique muda
- Procedimento correto: Identificou bloqueio por pendencias e direcionou para o Financeiro. da forma correta.
- OBS.: Não usar termos como: Eu não sei, Não sei de nada, e etc...

ATENÇÃO

## :: Comunicação

### Escuta de Ligações

Slide 14 - Cancelamento de TEF

Se o cliente informar que deseja CANCELAR o TEF, o mesmo deve ser informado que será transferido de volta a URA e selecionar a opção 1, depois a opção 9 (Cancelamento).

**ATENÇÃO**

Fim

ATENTO