

DESAFIO: QUEBRA DE ACORDO

A proposta do desafio de abril é tratarmos com foco nos alunos ativos e inativos com QUEBRA DE ACORDO até o dia 30/04 com uma flexibilização na negociação. Conforme a tabela a seguir:

QUEBRA DE ACORDO PARA ALUNOS INATIVOS (sem entrada)

Quantidade de parcelas	Entrada	Renegociar
2 parcelas pendentes	0	Até 04X
3 parcelas pendentes	0	Até 06X
4 parcelas pendentes	0	Até 08X
> 5 parcelas pendentes	0	Até 10X

- ☐ Sem entrada e parcelamento no boleto em até 10x ou no cartão em 12x.
- ☐ Se houver quebra novamente renegociar conforme a política vigente.

○ Atendimento humanizado

- Apresentação e cenário econômico (empatia)
- Política vigente e campanha atual
- Oferta 1
- Oferta 2
- Oferta 3
- Motivo do desinteresse
- Orientação de contestação
- Orientação do Serasa



○ Importante



- Apresentação do responsável pela cobrança em nome da empresa;
- Confirmação dos dados do cliente;
- Informação completa sobre a dívida, juros e tempo de atraso;
- Apresentação da campanha atual e da proposta para quitação da dívida;
- Escutar a negociação de acordo com as condições informadas pelo cliente para melhor adequar a nossa campanha;
- Consideração de contraproposta ou justificativa para não quitação do débito;



● Importante

- Fechamento do acordo e confirmação de condições de pagamento.



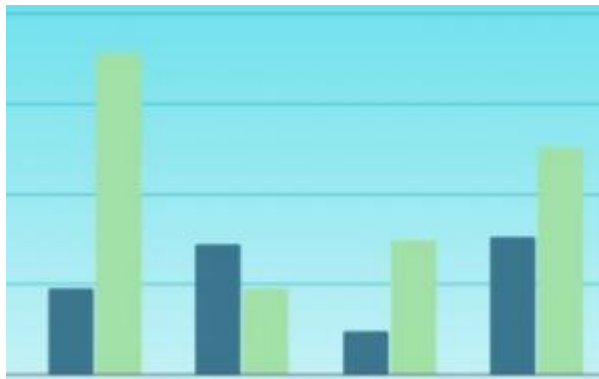
○ Orientações

- Reagendamento da conversa para outro momento, caso não haja acordo.
- Para contestar valores o aluno tem 30 dias para entrar com o pedido de revisão junto a IES antes de ser direcionado ao SERASA (detalhes no speech).
- Aceitaremos contra propostas para pagamento à vista, que será limitado o desconto de no máximo 5% adicionado da campanha, direcionar para o e-mail da cobrança.
- Em caso de não cumprimento do acordo perde o desconto principal e será aplicada a campanha vigente do momento da quebra.



○ Importante

- Apresentar com o resultado mensal de performance, também o relatório analítico (ocorrências) da Campanha.
- Previsão para apresentar o resultado da campanha na 2ª semana de maio/22.



**Boas
Negociações!**



Cruzeiro do Sul
Educatonal