



Checklist de Atendimento: Mídias Sociais

Excelência operacional e qualidade no atendimento.

1. Identificação e Abertura

- ✓ **Identificação Adequada:**Garantir que o início do atendimento segue o padrão da empresa. (10 pontos)



2. Fundamentação

-  **Descrição dos Débitos:** Informar mês, ano e valor atualizado. (10 pontos)
-  **Compreensão do Impeditivo:** Questionar para entender por que o acordo não foi fechado. (10 pontos)
-  **Políticas de Oferta:** Apresentar todas as propostas disponíveis. (8 pontos)
-  **Persuasão:** Demonstrar capacidade de convencimento. (5 pontos)

3. Negociação e Contestação

Critério	Ação Necessária	Peso
Questionamento de Contestação	Motivar por que não reconhece o débito	15 pts
Abertura de Chamado	Realizar abertura caso necessário	7 pts
Comprovação	Solicitar e orientar sobre comprovantes	8 pts

4. Postura e Comunicação

- 🕒 Tempo de resposta dentro do SLA (10 pts)
- 💬 Respostas coerentes e empáticas (5 pts)
- 👤 Profissionalismo e adequação (10 pts)
- 🎧 Escuta ativa (6 pts)



5. Fechamento

-  **Consequências:** Informar riscos do não pagamento. (6 pts)
-  **Agendamento:** Solicitar retorno ou data de pagamento. (pts)
-  **Ratificação:** Confirmar formalmente o acordo. (10 pts)
-  **Finalização:** Encerrar o contato adequadamente. (5 pts)

6. Falhas Graves (Compliance)

Ocorrência de qualquer um dos itens abaixo resulta em pontuação negativa (-100 pts):

Informações incorretas ou destrato/insulto

Quebra de sigilo ou abandono de contato

Formalização sem concordância do aluno

Registro improcedente ou falta de informação sobre protesto

Falha na atualização cadastral (E-mail/CEP)

Image Sources



https://media.istockphoto.com/id/1496613344/photo/portrait-of-smiling-business-woman-with-headset.jpg?s=612x612&w=0&k=20&c=KGJwJ-1RWH-3HFmsJDZz5_Aa-5STc2f2X94VMJ33wmM=

Source: www.istockphoto.com



https://static.vecteezy.com/system/resources/previews/077/718/527/non_2x/abstract-blue-technology-network-digital-communication-background-vector.jpg

Source: www.vecteezy.com