

Checklist de Qualidade Operacional

Excelência no Atendimento e Recuperação - Cobrafix

Os 6 Pilares do Atendimento

-  **Identificação:** Confirmação de dados.
-  **Fundamentação:** Clareza sobre o débito.
-  **Argumentação:** Persuasão e negociação.
-  **Fechamento:** Formalização e cordialidade.
-  **Habilidades:** Dicção e técnica.
-  **Atitude:** Empatia e proatividade.

Identificação & Segurança

- Confirmação obrigatória: Nome (completo), CPF (início/fim).
- Prontidão: Apresentação da marca/IES.
- Verificação: E-mail e telefone de contato.
- Recados a terceiros: Obtenção de nome do terceiro e 0800.



Fundamentação e Argumentação

Cenário	Foco da Ação
Alega Pagamento	Solicitar data, valor e local. Orientar envio de comprovante.
Sem Previsão	Compreender o impeditivo, ofertar política disponível.
Agendamento	Respeitar política gradativa (mín. 3 argumentos).

Fechamento com Cordialidade

- **Formalização:** Reforçar data e valor da negociação.
- **Consequências:** Informar providências em caso de descumprimento.
- **Cordialidade:** Agradecimento sempre presente.



Pontos de Atenção: Falhas Graves

⚠ Tolerância Zero (100 Pontos)

- Informar débito sem confirmação cadastral positiva.
- Destrato, ironia, desligar chamada propositalmente.
- Registro improcedente em sistema.
- Omissão sobre protesto e custas cartorárias.

Dúvidas?

O sucesso começa na qualidade do nosso contato.

Estamos prontos para aplicar este checklist!

Image Sources



<https://3ccontactservices.com/wp-content/uploads/2021/11/call-center-team-working-in-office-2021-08-28-05-58-24-utc-scaled.jpg>

Source: 3ccontactservices.com



https://market-resized.envatousercontent.com/photodune.net/EVA/TRX/14/57/6d/69/70/v1_E10/E109CIBF.jpg?auto=format&q=94&mark=https%3A%2F%2Fassets.market-storefront.envato-static.com%2Fwatermarks%2Fphoto-260724.png&opacity=0.2&cf_fit=contain&w=590&h=393&s=65a3dd42f601b4173656381cb279ddbcb2ba604fb4662e6768d2c9af287167f9

Source: photodune.net