

MANUAL OPERACIONAL DE ALTA CONVERSÃO

Promessa de Pagamento & Acordos Efetivos

Guia estratégico focado em contorno ágil, estruturação de propostas e regras de conformidade • Parceria **COBRAFIX**

1. Abordagem Inicial & Conexão

💡 Regra de Ouro

Sempre chame o cliente diretamente pelo nome logo no início. Isso gera conexão humana instantânea e desarma resistências.

Saudação e Conexão

Inicie o diálogo com tom positivo, profissional e receptivo, posicionando a empresa como facilitadora.

Apresentação Comercial

Use a seguinte fala padronizada com segurança e clareza na entonação:

*"Olá, meu nome é **[Nome do Operador]**, e eu falo em nome da **COBRAFIX**, empresa parceira/terceirizada da **[Nome da Instituição]**."*

2. Identidade & Conformidade LGPD



Segurança de Dados

É fundamental confirmar a identidade do interlocutor antes de prosseguir com qualquer detalhe financeiro, evitando quebra de sigilo.



Validação do Nome

Questione o sobrenome educadamente para atestar a titularidade:

*"Para garantir a segurança de suas informações, preciso confirmar alguns dados, tudo bem? Seu nome é **[Primeiro Nome do Aluno]**. Poderia confirmar seu último sobrenome?"*



Validação do CPF

Certifique o segundo nível de proteção de dados:

*"Obrigado(a). Para finalizar a confirmação, o seu CPF se inicia com os dígitos **[222]**, correto? Por favor, me confirme os dois últimos dígitos."*

3. Apresentação Neutra do Débito

Apresentação Objetiva

Informe o débito detalhadamente de forma neutra, sem usar tom acusatório. Faça uma pausa logo em seguida para que o cliente absorva a informação.

*"O motivo do meu contato é referente a um débito em aberto em seu nome, relativo à mensalidade do mês de **[Mês e Ano]**, no valor corrigido de **R\$ [Valor]**."*

O Poder do Silêncio

A pausa estratégica após o anúncio do valor é decisiva. Deixe o aluno ou responsável financeiro processar a informação antes de propor a solução.

Atendimento Profissional ao Cliente

4. Proposta de Acordo Imediata

Objetivo: Obtenção do "SIM"

A primeira tentativa sempre foca no envio ágil e imediato do boleto. Isso eleva a taxa de conversão do atendimento no primeiro contato.

*"Para facilitar a regularização, posso enviar o boleto de pagamento para você hoje, com vencimento programado para o dia **[Próximo Dia Útil]**?"*

Ações Recomendadas

Fique atento à resposta para direcionar o atendimento de forma cirúrgica:

- ✓ **Confirmação de Dados:** Valide imediatamente e-mail e telefone se a resposta for positiva.
- ↻ **Tratativa de Recusa:** Em caso de negativa, avance de forma empática para a negociação flexível.

5. Fluxo de Decisão Conforme Resposta

Se o aluno aceitar (SIM)

Garanta a emissão correta sem aplicação de descontos não autorizados nesta etapa inicial:

*"Excelente! Estarei enviando o boleto com o valor original corrigido, sem descontos neste momento. O pagamento deve ser efetuado até o dia **[Próximo Dia Útil]**. Vamos confirmar seu telefone, e-mail e CEP?"*

Se o aluno recusar (NÃO)

Entre no fluxo ativo de retenção e negociação de parcelas:

"Compreendo. Nosso objetivo é ajudar você a manter a regularidade acadêmica sem pesar no bolso. Podemos negociar uma nova data ou parcelamento que caiba em seu orçamento?"

6. Argumentação & Valorização

1ª

ESCOLHA: EDUCAÇÃO

Como Superar Objeções?

Utilize argumentos de valorização do investimento para mostrar o prejuízo gerado pela inadimplência:

"Seu curso é o seu maior investimento. Regularizar hoje garante que você não perca a rematrícula, evita a suspensão de acesso aos conteúdos e mantém seu histórico acadêmico limpo."

Apresente soluções viáveis de parcelamento no cartão de crédito ou descontos para quitação à vista, seguindo estritamente as políticas vigentes.

| 7. Qualidade Explica

-  **Atendimento Humanizado:** O script é uma diretriz de melhores práticas. Use linguagem natural e adapte o tom para gerar rapport. Evite soar engessado ou robótico.
-  **Escuta Ativa:** Entenda a causa real do atraso por meio de sondagem empática antes de oferecer propostas agressivas.
-  **Clareza no Envio:** Certifique-se de que os valores acordados, as datas de vencimento e as regras de reajuste foram completamente assimilados pelo cliente.
-  **Fechamento Seguro:** Posicione a COBRAFIX como parceira mediadora focada em devolver a tranquilidade financeira ao aluno.

8. Atualização Cadastral & Encerramento

Procedimento de Segurança

Garanta que as informações essenciais estejam atualizadas de forma sutil e profissional:

"Para garantir que continuemos em contato e que o envio de informações e boletos seja feito corretamente, posso confirmar rapidamente seus dados? O número de telefone registrado finaliza em [XXXX], correto? E o e-mail cadastrado é [e-mail cadastrado]?"

Despedida Cordial

Finalize com elegância para manter o canal de comunicação confortável:

*"[Nome do Aluno], a **COBRAFIX** agradece a sua atenção e o seu tempo. Tenha um excelente dia!"*