

PORTFOLIO



SCRIPT DE ATENDIMENTO AO CLIENTE (VIA WHATSAPP)



FERNANDO THIAGO

Cenário: Cliente recebeu um produto com defeito (um vestido com a costura aberta) e entrou em contato via WhatsApp.

Objetivo do script: Mostrar empatia, acolher a reclamação, resolver o problema rapidamente e manter o cliente satisfeito.

OI, TUDO BEM? RECEBI MEU PEDIDO HOJE E O VESTIDO VEIO COM A COSTURA ABERTA. ESTOU MUITO CHATEADA, COMPREI PARA USAR NO FINAL DE SEMANA. O QUE VOCÊS VÃO FAZER?

CLARO, VOU TIRAR A FOTO E TE ENVIAR. MAS EU REALMENTE PRECISAVA DO VESTIDO PARA SÁBADO.

OLÁ, [NOME DA CLIENTE]! TUDO BEM E VOCÊ? ANTES DE TUDO, PEÇO DESCULPAS PELO OCORRIDO. ENTENDO PERFEITAMENTE A SUA FRUSTRAÇÃO, ESPECIALMENTE PORQUE VOCÊ COMPROU O VESTIDO PARA UMA OCASIÃO ESPECIAL.

VAMOS RESOLVER ISSO RAPIDINHO. PODE ME ENVIAR UMA FOTO DO DEFEITO? ASSIM JÁ ANEXO AO SEU PEDIDO E AGILIZO O PROCESSO.

COMPREENDO. VOU FAZER O POSSÍVEL PARA QUE VOCÊ RECEBA UM NOVO VESTIDO OU UM REEMBOLSO O MAIS RÁPIDO POSSÍVEL. DEIXA EU VER AS OPÇÕES PARA VOCÊ.

(Verifica sistema e prepara soluções.)

TEMOS DUAS OPÇÕES:

1. TROCA: ENVIAMOS UM NOVO VESTIDO AMANHÃ MESMO, COM FRETE EXPRESSO, PARA CHEGAR ATÉ SEXTA-FEIRA. VOCÊ ENVIA O DEFEITUOSO DE VOLTA COM A ETIQUETA QUE VAMOS TE ENVIAR, SEM CUSTO NENHUM.
2. REEMBOLSO: SE PREFERIR, FAZEMOS O REEMBOLSO INTEGRAL HOJE MESMO, E VOCÊ RECEBE EM ATÉ 2 DIAS ÚTEIS.
- 3.

QUAL DESSAS OPÇÕES ATENDE MELHOR VOCÊ?

A TROCA É MELHOR, MAS PRECISO TER CERTEZA QUE VAI CHEGAR A TEMPO.

VOU PRIORIZAR SEU PEDIDO. JÁ ESTOU AQUI VERIFICANDO O ESTOQUE E VEJO QUE TEMOS O SEU TAMANHO E COR DISPONÍVEIS. VOU ABRIR A TROCA AGORA MESMO E GERAR A ETIQUETA DE DEVOLUÇÃO. O NOVO VESTIDO SERÁ ENVIADO AINDA HOJE. PODE FICAR TRANQUILA.

Encaminhando para finalização do atendimento

ÓTIMO, MUITO OBRIGADA! EU GOSTEI MUITO DO PRODUTO, SÓ FIQUEI CHATEADA COM O DEFEITO.

FICO FELIZ EM SABER QUE VOCÊ GOSTOU DO PRODUTO! E AGRADEÇO MUITO PELA SUA COMPREENSÃO. SE PRECISAR DE MAIS ALGUMA COISA, ESTOU À DISPOSIÇÃO.

OBRIGADA! VOU AGUARDAR.

ASSIM QUE O NOVO PEDIDO FOR FATURADO, TE ENVIO O CÓDIGO DE RASTREIO POR AQUI MESMO. TENHA UM ÓTIMO DIA!