

Speed⁺

Um conceito de
call center

Boutique

para sua Empresa!



Speed⁺



SEFAZ - RS

MOTIVAÇÕES DE CHAMADAS.

O que vamos aprender ?

speed⁺

- ✓ O que são as classificações de chamadas?
- ✓ Conhecendo as motivações



O QUE SÃO AS CLASSIFICAÇÕES DE CHAMADAS? **Speed+**

DEFINIÇÃO:

A **Classificação de Chamadas** serve pra informar ao sistema **o que** houve com a **chamada**, e principalmente, para decidir o destino do contato no mailing.

Motivo da ligação

Você sabe qual motivação utilizar para registrar o seu atendimento?

Assunto não pertinente ao SEFAZ
Aplicativo Banricard
Recebimento de Cartão
Problemas de Acesso
Bloqueio de Cartão
Cartão Extraviado
Contato realizado por Terceiros
2º via de Cartão
Desbloqueio de cartão
Desbloqueio da Conta
Consulta de Saldo
Não participa do programa
Mudança de município
Cartão não Encontrado
Reinclusão do Programa
Troca de Senha de Cartão
Reset de Senha - Site\App
Estabelecimentos Credenciados
Valor do Benefício



CONHECENDO AS MOTIVAÇÕES

Aplicativo Banricard-

Quaisquer dúvidas referentes ao aplicativo.

Assunto não pertinente ao SEFAZ-

Qualquer assunto que não corresponda ao Programa Devolve ICMS.

Cartão Extraviado –

Números distintos de cartões, cartões não encontrados.

Consulta de Saldo –

Consultar limite disponível no cartão ou quando será realizado próxima recarga.

CONHECENDO AS MOTIVAÇÕES

Consulta CadÚnico -

Se tem direito a participar do programa.

Desbloqueio de cartão -

Efetuar desbloqueio do cartão, exceto se por motivo de perda ou roubo.

Estabelecimentos Credenciados -

Locais onde os cartões podem ser utilizados.

Mudança de Município -

Não reside mais no endereço onde possuía cadastro.

CONHECENDO AS MOTIVAÇÕES

Não participa do Programa -

Não possui cadastro no CadÚnico\ Possui cadastro , mas não é participante.

Desbloqueio de cartão -

Efetuar desbloqueio do cartão, exceto se por motivo de perda ou roubo.

Estabelecimentos Credenciados -

Locais onde os cartões podem ser utilizados.

Mudança de Município -

Não reside mais no endereço onde possuía cadastro.

CONHECENDO AS MOTIVAÇÕES

Reinclusão do Programa -

Foi excluído após recusar o termo de adesão.

Reset de Senha – Site\App -

Cliente não tem mais acesso ao email cadastrado, não sendo possível realizar o reset de senha do aplicativo\site.

Recebimento de Cartão -

Local de entrega, recebimentos de segunda via do cartão.

Troca de Senha de Cartão -

Reset de senha do cartão.

CONHECENDO AS MOTIVAÇÕES

Uso do Cartão

Se pode realizar saques, transações negadas.

Valor do Benefício

Qual o valor do benefício do Programa Devolve ICMS.

2º Via de Cartão – Com Crédito

Prazo menor de recebimento do cartão. (25 dias , a partir da data de solicitação)

2º Via de Cartão – Sem crédito

Prazo maior de recebimento do cartão. (25 dias , após a próxima recarga.)



speed⁺



www.speedmais.com.br

4003-1588

81 3036-4888