



CAPACITAÇÃO ASSISTÊNCIA



✦ Procedimento geral:

- **Cadastro: Confirme todas as informações. Verifique se o cadastro do consumidor está completo;**
- **Consulta: No Consultas AT você consegue buscar por nº de OS, CPF ou nº de série;**
- **Análise: no Consultas AT, na Lista Negra e no Salesforce;**
- **Encaminhamento: Depois de verificar e analisar tudo, você dará sequência no atendimento.**



Análise

Posto - Produto - Consumidor – Diagnósticos.

[Criar OS no Salesforce](#)

Posto			
Código do Posto	Status		
80500	Aguardando Conserto		
Número da OS	OS Reincidente		
000080500005485			
Digitação	Consertado	Data da Retirada do Produto	Finalizada
27/12/2022			
Data da NF	Data da Entrada do Produto	Fechado	Tipo de Atendimento
08/03/2022	27/12/2022	Dia(s)	Balcao
Orientação SAC			
Produto			
Produto	Descrição	Número de Série	
099503023ATA	TV PTV50RCG70BL 4K LED V.A	1470743000T378A	
Aparência	Acessórios	Informações Sobre Defeito	
COM LEVES ARRANHÕES	C/PÉS		
Defeito Reclamado	Defeito Constatado	Solução	
Imagem com falhas	Faixa Horizontal	Necessario troca de peça	
Consumidor			
CPF	Nome		
13229075870	VANUZIA SANTOS SILVA		
Celular	E-Mail		
74998007754	nt@gmail.com		
Telefone	Telefone Comercial	CEP	Bairro
		44900000	COPIRECE
Endereço			Número

✦ Análise

Verifique se há uma OS reincidente.

Para verificar se a OS é reincidente, verificar na parte superior da OS ou no campo "OS reincidente"

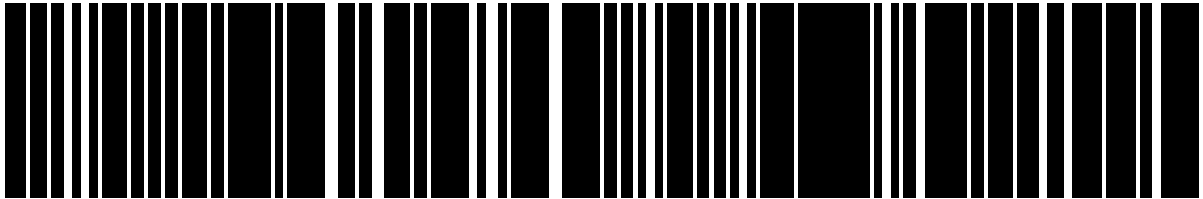
000082143005689 000082143005567

Posto	Criar OS no Salesforce		
Código do Posto	Status		
82143	Aguardando Retirada		
Número da OS	OS Reincidente		
000082143005689	000082143005567		
Digitação	Consertado	Data da Retirada do Produto	Finalizada
24/10/2023	28/11/2023		
Data da NF	Data da Entrada do Produto	Fechado	Tipo de Atendimento
06/04/2023	24/10/2023	Dia(s)	Balcao

✦ Análise

Ordem de serviço de Revenda

- Para identificar OS de revenda, verifique a NF.

<i>IDENTIFICAÇÃO DO EMITENTE</i>		DANFE Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica 0 - ENTRADA 1 - SAÍDA Nº. 000.109.077 Série 001 <i>Folha 1/1</i>	
HORFRAN COMERCIAL ELETRO MOVEIS LTDA AV CRISPIM FURQUIM DE SIQUEIRA, 1550 CENTRO - 83560-000 ITAPERUCU - PR Fone/Fax: 4136032511			CHAVE DE ACESSO 4124 0202 8697 6300 5168 5500 1000 1090 7710 5029 9256 Consulta de autenticidade no portal nacional da NF-e www.nfe.fazenda.gov.br/portal ou no site da Sefaz Autorizadora
NATUREZA DA OPERAÇÃO Remessa de mercadoria/bem p/ conserto reparo		PROTOCOLO DE AUTORIZAÇÃO DE USO 141240041049291 - 09/02/2024 08:17:55	

✦ Análise

Ordem de serviço de Revenda

É possível identificar verificando se o campo “Nome” na aba Informações do Consumidor e Informações da Revenda estão preenchidos com o mesmo nome.

Consumidor	
CPF	Nome
47960950123983	MAGAZINE LUIZA SA
CNPJ	Nome
47960950123983	MAGAZINE LUIZA S/A



Análise

Ordem de serviço de Revenda

Não podemos informar o consumidor sobre sua OS reincidente de revenda.

**Às vezes, os produtos apresentam defeito antes de serem vendidos.
Então, a revenda aciona nossa autorizada e depois revende o produto.**

Análise

Ordem de serviço de Revenda

Ao pesquisar pelo número de série, será possível verificar todas as ordens desse produto, tanto de revenda quanto de consumidor.

0451934594J407J OS CPF Série

000296477011450-01 000296477014549-01 000296477024731-01

Posto	Status
Código do Posto	
296477	Finalizada
Número da OS	OS Reincidente
000296477011450-01	000296477024731-01, 000296477014549-01

✦ Análise

Inicialmente olhamos as datas da OS: Data de entrada; Data de compra e de conserto e o tipo de atendimento.

- **O posto tem até 8 dias para abrir a OS;**
- **Prazo de 30 dias para realizar o reparo.**

A data da NF é a data da compra, assim sabemos se o produto está em garantia.



Tipo de Atendimento

Domiciliar

Digitação	Consertado	Data da Retirada do Produto	Finalizada
21/09/2020	20/09/2020	30/09/2020	04/01/2022
Data da NF	Data da Entrada do Produto	Fechado	Tipo de Atendimento
04/01/2020	18/09/2020	12 Dia(s)	Domiciliar
Orientação SAC	03/11/2020 17:26 - Caso: 00611276 - Consumidor será atendido com troca, com envio a sua residência.		

✦ Análise

O campo aparência vai falar sobre a condição em que o produto chegou na assistência.

No campo acessórios irá informar sobre os acessórios que deram entrada no posto

Produto	Descrição	Número de Série
Produto		
054903070ATC	ASPIRADOR ROBO PAS09C BIV V.C	1230171715ZO20C
Aparência	Acessórios	Informações Sobre Defeito
BOA	CARREGADOR COM BASE	
Defeito Reclamado	Defeito Constatado	Solução
Não liga ou adaptador c/ problema	Placa Principal / Controle c/ defeito	Troca de peça gerando pedido

✦ Análise

Dados do pedido:

Busque pelo
código da peça

Verifique a data da
solicitação da peça

Essa aqui é a NF da
peça solicitada!

Peças										
Componente	Quantidade	Digitação	Defeito	Pedido	Serviço	NF Fabricante	NF Pedido	Emissão	Conhecimento	Observação
796482 - PCI PRINCIPAL ASPIRADOR ROBO PAS09C	1	18/07/2023	Queimado	42626184	Troca de peça gerando pedido em Garantia	1003014	1003014	26/07/2023		

Busque pelo
nº do pedido

✦ Análise

Mesmo que o campo “NF Fabricante” esteja como pendente ou cancelada, realize o rastreo no Consultas AT.

Sempre verifique o motivo do cancelamento, se estiver descrito que troca foi autorizada (cód. 60) não é necessário consultar.

795156 - MODULO INVERTER AR COND PAC9000IQFM9 EXT	1	30/09/2020	Em Curto	35697313	Troca de peca gerando pedido em Garantia	Pedido Cancelado
--	---	------------	----------	----------	---	---------------------

796487 - RODA DIR MONT MOTOR CC 15V 170mA 6100rpm ASP ROBO	1	18/07/2023	Aberto	42626184	Troca de peca gerando pedido em Garantia	Pedido Cancelado
--	---	------------	--------	----------	--	---------------------

Prezado posto autorizado, precisamos comunicar o consumidor a necessidade de troca do seu produto (COD 60). Orienta-lo a entrar em contato para negociacao no telefone (114858-1141 Sao Paulo capital e regioao metropolitana// (47) 3431-0499 Demais regioes (47) 98421-0258 - Atendimento WhatsApp Philcoçyço

✦ Análise

Não esqueça de analisar o HelpDesk (chamado)!

Pois em alguns caso possuem informações de novos pedidos que foram gerados.

Chamados

Chamado	Status	Tipo Solicitação	Data Interação Posto	Data Interação Admin
11000047	Resolvido Posto	peca defeito	30/01/2023 15:15	30/01/2023 13:39
10984538	Resolvido	peca defeito	19/01/2023 15:02	24/01/2023 10:42



Clique no número para abrir



✦ Análise

No Consultas AT:

- **Verifique envio do pedido;**
- **Verifique saldo da peça solicitada.**

Consulte a Lista Negra

- **Faça as contas com relação as datas de entrada no Posto Autorizado.**
- **Fique atento para ao prazo (30 dias).**

Veja se não existem OS reincidentes.



✦ Análise

Temos 30 dias para o reparo do produto. Quando ultrapassamos este prazo podemos iniciar a negociação pertinente a nossa alçada.

Artigo: Alçada de Negociação - SAC

**Extensão de garantia
30 à 120 dias**

Ao iniciar uma negociação use como base o período em que o produto está no PA e conforme necessidade aumente gradativamente a oferta.

Quando OS for reincidente o prazo das Ordens de serviço é somado.

Evite ofertar a extensão máxima da primeira vez!

Pode ofertar extensão para aparelhos fora de garantia?

Sim, desde que a garantia tenha vencido durante o período do aparelho na assistência e a mesma possa "cobrir" o tempo que está no posto.

Exemplo: Aparelho está no Posto a 40 dias, garantia venceu a 10 dias.

✦ Negociação

- **Brinde**

Caso consumidor aceite a proposta, deixe ciente que o brinde será enviado após a retirada do produto da assistência.

O brinde é enviado à residência.

Após a retirada e o retorno do consumidor com o brinde escolhido, abrir para a “Equipe BackOffice” com as informações do produto: Cor, voltagem, modelo, preço e loja.

Valor NF	Brinde
Até R\$ 250	Brinde, com valor até R\$ 30
Entre R\$ 251 e R\$ 550	Brinde, com valor até R\$ 50
Entre R\$ 551 e R\$ 1.000	Brinde, com valor até R\$ 100
Entre R\$ 1.001 e R\$ 2.500	Brinde, com valor até R\$ 200
Acima de R\$ 2.501	Brinde, com valor até R\$ 300



✦ Negociação

Pontos importantes

Tempo de abertura da OS menor que 30 dias com pedido de peças, orientar aguardar reparo, pois OS está dentro do prazo.

Tempo de abertura maior que 30 dias: Solicitar que aguarde o reparo, ofertar extensão de garantia máxima e brinde se necessário. Caso o consumidor apresente resistência e ameace órgãos de defesa do consumidor e o valor unitário do produto for menor que R\$200,00, oferte a troca do produto pelo mesmo modelo se houver saldo, se o consumidor aceitar deixe o caso em análise para "Cadastro de Pedidos - Trocas". Se não houver saldo, deixe o caso em análise para "Equipe Backoffice".



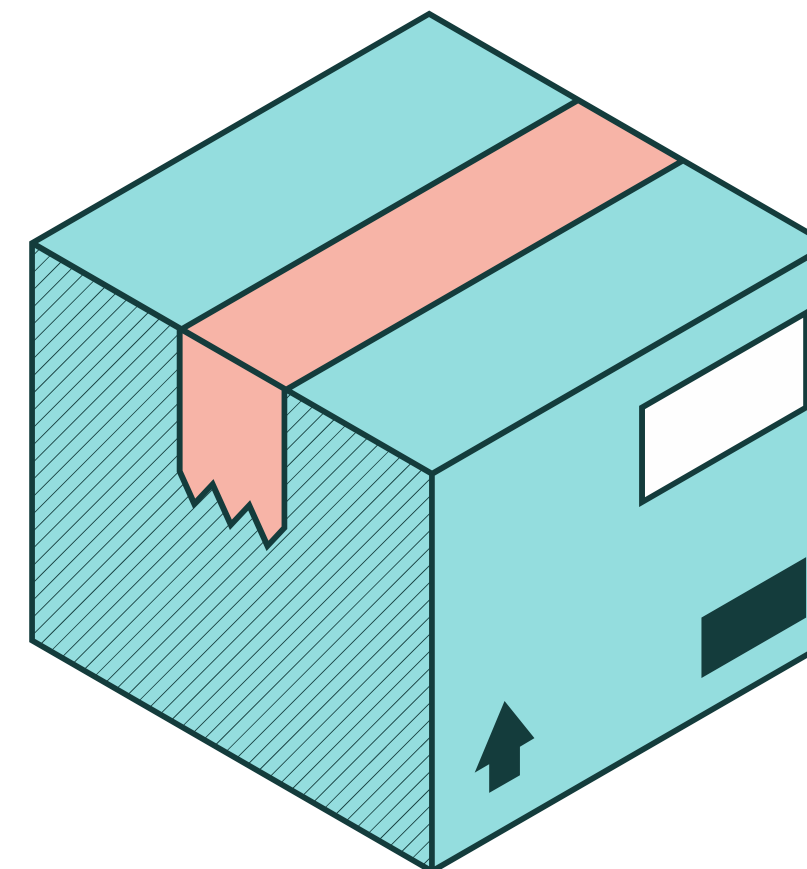
✦ Negociação

Pontos importantes

Tempo de abertura maior que 30 dias com pedido de peças sem saldo: identificar na lista negra a previsão ou de/para da peça. Se houver, solicite que o consumidor aguarde. Realize o envio da extensão de garantia máxima e brinde se necessário. Se não houver previsão ou de/para e o valor unitário do produto for maior que R\$200,00, deixe o caso em análise para "Equipe BackOffice"

Se não houver previsão ou de/para e o valor unitário do produto for menor que R\$200,00, ofereça a troca do produto pelo mesmo modelo se houver saldo, se o consumidor aceitar deixe o caso em análise para "Cadastro de Pedidos - Trocas".

Se não houver saldo do mesmo modelo, deixe o caso em análise para "Equipe Backoffice".

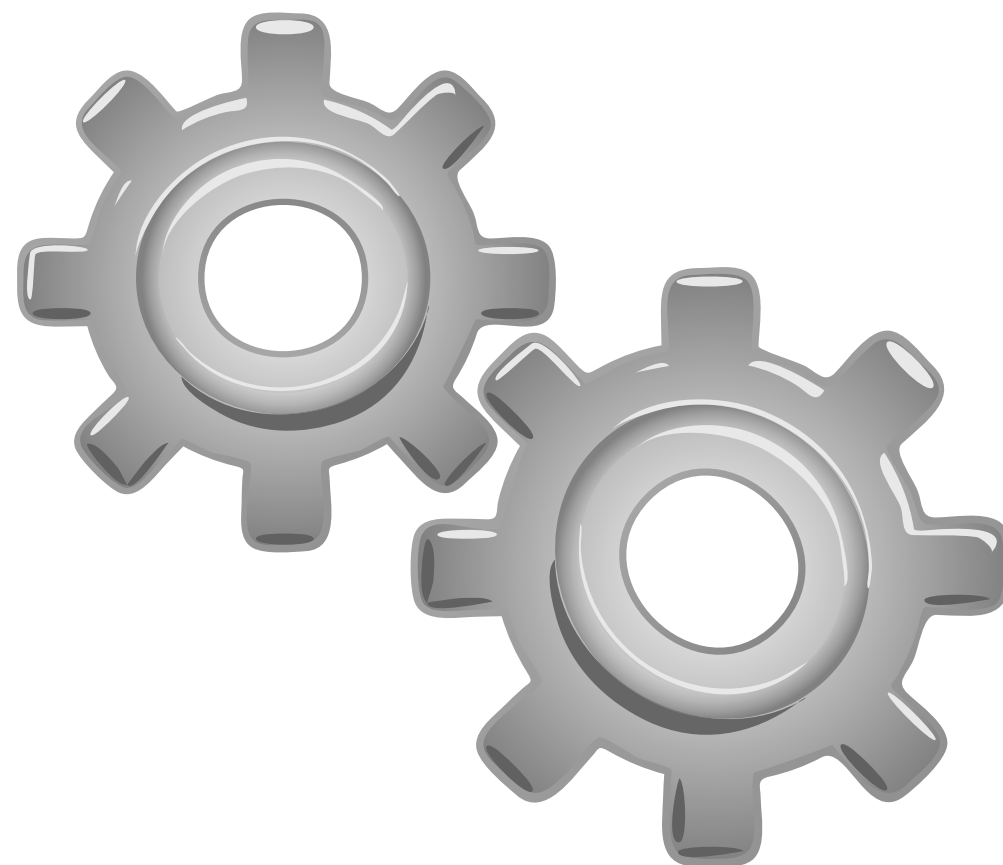


✦ **Negociação**

Pontos importantes

Tempo de abertura maior que 30 dias, sem pedido de peça: Identificar na OS através de helpdesk, interações ou outras informações o motivo de não haver pedido (se estiver utilizando o Consultas AT e identificar que há chamado na OS, peça auxílio da supervisão para consultá-lo).

Se não houver justificativa do posto para não haver solicitação, deixe o caso em análise para “Equipe BackOffice”.



✦ Negociação

Pontos importantes

Quando identificado CÓD60 na OS ou informação "Precisamos comunicar o consumidor a necessidade de troca do seu produto (COD 60). Orientá-lo a entrar em contato para negociação no telefone (47) 3431-0499 / (47) 98421-0258 ou em qualquer outro canal oficial de atendimento, disponível no link: <https://suporte.philco.com.br/s/>", oferte a troca do produto pelo mesmo modelo se houver saldo, se aceitar seguir artigo "Cadastro de pedidos - Trocas".

Se não houver saldo, deixe o caso em análise para "Equipe Backoffice".



Negociação

Pontos importantes

No caso de OS's com COD60 até 30 dias:

Fraseologia para informar sobre a troca ao consumidor: "Queremos informar que o seu produto será trocado pelo modelo "XXX". Dentro de 20 dias úteis, você receberá o novo produto no posto autorizado, podendo chegar antes."

Não devemos PERGUNTAR ao consumidor se ele aceita a troca de produto, e sim INFORMÁ-LO, visto que o atendimento está dentro do prazo.

Se o consumidor informar que não deseja o modelo ofertado, ofertar a troca por NF.

Caso o consumidor não aceite a troca e nem a troca por NF:

Informar ao consumidor que o caso dele será encerrado e que ele poderá retornar o atendimento caso mude de ideia. Ressarcimentos para estes casos NÃO ESTÃO AUTORIZADOS.

✦ **Negociação**

Pontos importantes

Nesses casos, encerre o protocolo e passe o número da OS para a supervisão;

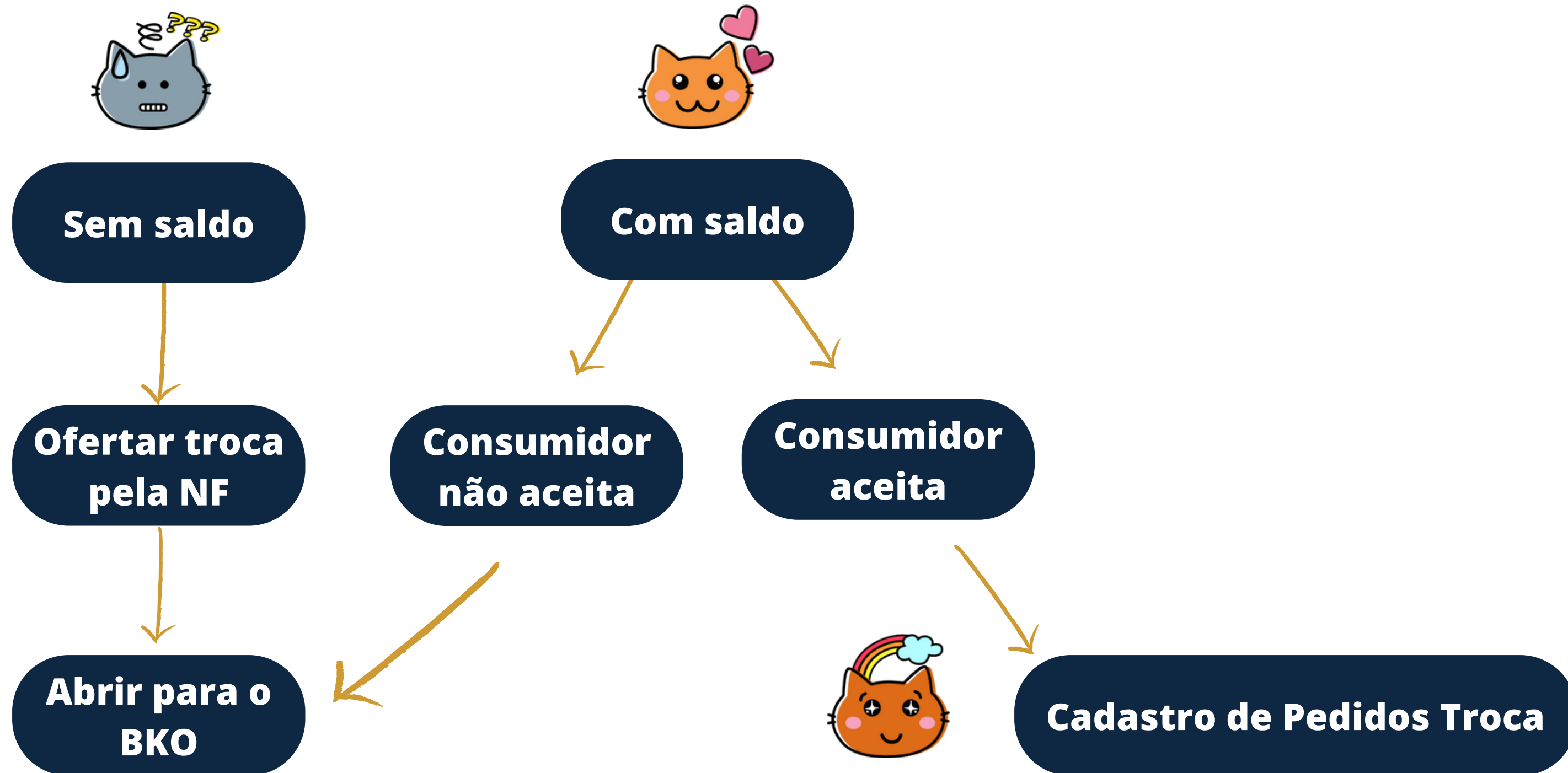
EXEÇÕES: Produtos premium e produtos de cores específicas que diferem dos demais eletrodomésticos do consumidor ou sob medida. Nestes casos, será necessária uma avaliação da supervisão/coordenação/gerência conforme a situação e autorização correspondente.



OS com Código 60

Consultar saldo do aparelho do mesmo modelo.

Importante: OS finalizada, troca por mais de um aparelho ou envio ao consumidor, abrir para BKO.



✦ Saldo utilizado- Artigo CONSULTAS AT

- **AAT – acima de 10 unidades (para peças e produtos)**
- **EX1 – acima de 10 unidades (para produtos)**
- **EX2 – acima de 10 unidades (para produtos)**
- **EX3 – acima de 10 unidades (para produtos)**
- **AT2 – acima de 10 unidades (para produtos)**
- **AT4 – acima de 10 unidades (para produtos)**
- **CE1 – acima de 10 unidades (para produtos)**
- **CE2 – acima de 10 unidades (para produtos)**
- **CE3 – acima de 10 unidades (para produtos)**
- **PK1 – acima de 10 unidades (para produtos)**
- **PK2 – acima de 10 unidades (para produtos)**
- **PK3 – acima de 10 unidades (para produtos)**

IMPORTANTE: Sempre considerar saldo com as nomenclaturas abaixo e nos Estabelecimentos 15, 22 ou 130.



Troca pela Nota fiscal

A troca pela nota fiscal é uma alternativa dada ao consumidor quando não possuímos saldo de determinado modelo para ofertar ou consumidor não aceita o mesmo modelo.

Isso significa que o consumidor pode escolher um ou mais produtos de seu interesse, desde que o valor total esteja dentro do valor unitário do produto originalmente comprado. Não se considera o valor do frete, garantia estendida ou quaisquer outros descontos que constem na nota fiscal original do aparelho (não devemos informar o valor da nota).

Orientar que a consulta dos produtos deve ser feita em nossos sites oficiais (<https://www.philco.com.br> e <https://www.britania.com.br>).

A oferta da troca pela NF deve ocorrer somente com autorização do BKO ou em casos de código 60 dentro do prazo onde consumidor recusa a troca pelo mesmo modelo.

Após a oferta, abra o caso com status em "análise" para "Equipe BackOffice". Na falta de saldo dos produtos escolhidos pelo consumidor, o BKO fará contato para negociação.

✦ Classificações

Analisar a O.S e classificar de acordo com o negociado com o consumidor.

- **Reclamação – Reclamação de atendimento – Fábrica cancelou pedido**
- **Reclamação – Negligência do Posto – Sem pedido**
- **Reclamação – Sem direito a reclamação – Consertado dentro do prazo**
- **Reclamação – Peça reclamada – Extraviada**
- **Reclamação – Peça reclamada – Enviada errada/com defeito**
- **Reclamação – Reclamação recorrente – Mais de uma OS**
- **Reclamação – Negligência do Posto – Consumidor não avisado**
- **Reclamação – Negligência do Posto – OS aberta após 8 dias**
- **Reclamação – Peça reclamada – Sem saldo**
- **Reclamação – Produto reclamado – Demora no envio**
- **Reclamação – Peça reclamada – Demora no envio**
- **Reclamação – Negligência do Posto – Não abriu OS**
- **Reclamação – Negligência do Posto – Perdeu o produto**
- **Reclamação – Negligência do Posto – Problemas de postagem**



✦ Classificações

Analisar a O.S e classificar de acordo com o negociado com o consumidor.

- **Reclamação – Negligência do Posto – Produto não consertado no prazo**
- **Reclamação – Produto reclamado – Produto devolvido com avarias**
- **Reclamação – Sem direito a reclamação – OS dentro do prazo**
- **Reclamação – Peça reclamada – Pedido não gerado**



DÚVIDAS?

