

**PREMIUM**



# Produtos Premium

## QUAIS SÃO?

- **Televisores:** Modelos de 65' polegadas ou mais;
- **Ares-condicionados:** Modelos de 30.000 btus ou mais;
- **Lavadoras de Roupas:** Não inclui centrífuga/ semi-automáticas;



# Produtos Premium

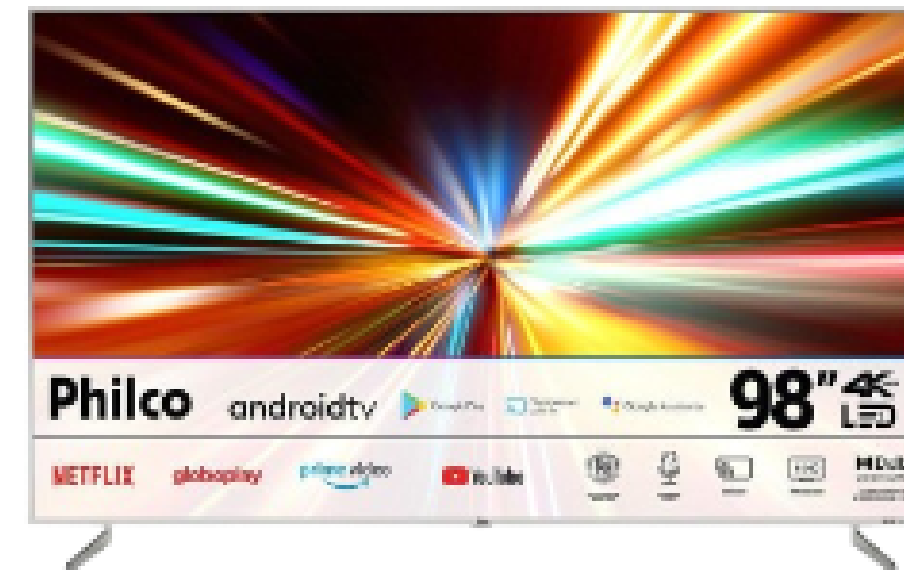
## QUAIS SÃO?

- **Televisores:** Modelos de 65' polegadas ou mais;
- **Ares-condicionados:** Modelos de 30.000 btus ou mais;
- **Lavadoras de Roupas:** Não inclui centrífuga/ semi-automáticas;
- **Refrigeradores:** Todos os modelos, exceto freezer;



# ✦ A importância do checklist

- Checklist - Televisão - Som;
- Checklist - Televisão - Imagem;
- Checklist - Televisão - Funcional;
- Checklist - Televisão - Aplicativos;
- Checklist - Televisão - Internet;
- Checklist - Televisão - Conexões;



**GRUPO NO TEAMS: DÚVIDAS TV**

# ✦ A importância do checklist

- Checklist - Ar Condicionado Split;
- Ar Condicionado - Tabela de Erros no Display;

Possui tabela de árvore de defeitos no caminho **\\Sc-s072\departamental\SAC\GERAL\03 - Arquivos\_prod\06 - Arvore de defeitos**

OU

<https://suportephilco.my.canva.site/#menu-de-op%C3%A7%C3%B5es>



# Qual o ar condicionado Piso/Teto?





# Ar condicionado Piso/Teto!



PAC36000IPFM5





# Você sabia?

Código Comercial		Radical		Produto		Origem	Lançamento	Cor	Tecnologia	Tipo	BTUS	Filtro
Int	Ext	Int	Ext	Descrição								
96652501	96652502	-	-	BAC60000PFM5	acional	31/10/18	Branco	Convencional	Piso Teto	57000	Anti-bactéria	
96652504	96652505	-	-	BAC60000PFM5 (380V)	acional	31/10/18	Branco	Convencional	Piso Teto	59000	Anti-bactéria	
96652337	96652338	YJ-6A	YJ-7A	PAC60000PFM5	acional	31/07/18	Branco	Convencional	Piso Teto	57000	Anti-bactéria	
96652107	96652108	YJ1-A	YJ11A	PAC60000PFM5 (380V)	acional	31/07/18	Branco	Convencional	Piso Teto	59000	Anti-bactéria	
96652340	96652341	YJ-8A	YJ-9A	PAC60000PQFM5	acional	31/08/18	Branco	Convencional	Piso Teto	57000	Anti-bactéria	
96652104	96652105	YJ12A	YJ13A	PAC60000PQFM5 (380V)	acional	31/08/18	Branco	Convencional	Piso Teto	59000	Anti-bactéria	
96652553	96652554	-	-	PAC60000CFM5 220V	acional	30/11/19	Branco	Convencional	Piso Teto	55000	Anti-bactéria e anti-fungo	
96652562	96652563	-	-	PAC60000CFM5 380V	acional	30/11/19	Branco	Convencional	Piso Teto	55000	Anti-bactéria e anti-fungo	
96652565	96652566	-	-		acional	31/01/20	Branco	Convencional	Teto	55000	Anti-bactéria e anti-fungo	

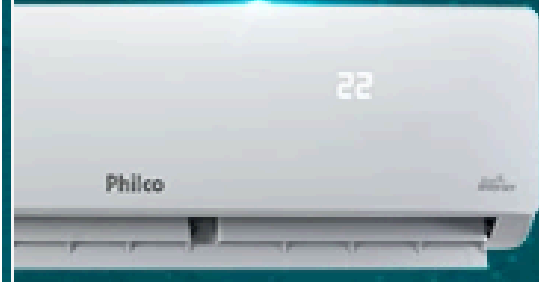


# Você sabia?

## Climatização



Ar  
Condicionado



# CALCULADORA DE BTUS

Encontre o modelo de Ar-condicionado ideal para o seu ambiente.

**CALCULAR**





# A importância do checklist

- Checklist - Lava e Seca;
- Lavanderia - Tabela de Erros no Display;
- Procedimento - Lava e Seca;
- Onde devo instalar minha lava e seca?
- Como instalar a Lava e Seca PLS12B?
- Checklist Lavadora e Secadora PLS12 / Lavadora de Roupas PLR12;
- Checklist - Lavadora de Roupas PLR14
- Checklist - Lavadora de Roupas/ Lava e Seca



# Lava e Seca

## **Erro E3: Falha na drenagem.**

Esse problema pode estar relacionado ao uso de acessórios que não são incluídos com o produto. Esses acessórios, normalmente são utilizados para evitar odores, e podem afetar o funcionamento adequado da máquina.

### **O que pode estar acontecendo?**



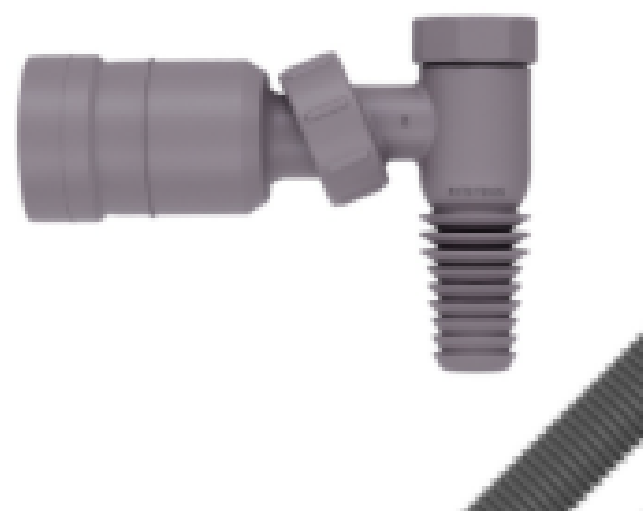
Quando esses acessórios são colocados na tubulação da máquina, onde sai a água, eles podem causar interferências no funcionamento do aparelho, resultando no erro E3.



## Lava e seca

### Como corrigir?

Para corrigir o problema, basta retirar o acessório da tubulação da máquina. Isso permitirá que o produto volte a funcionar corretamente.





## **Lava e seca**

**Para os produtos PLR14 e PLS11, é possível utilizar a planilha de árvore de defeitos, no caminho P:\02 - GERAL\03 - Arquivos\_prod\07 - Arvore de defeitos.**



# ✦ A importância do checklist

## AS SIDES BY SIDES TÊM CHECKLISTS PRÓPRIOS.

- Checklist - Refrigerador PRF527DI/PRF520DI/PRF520DIP.
- Checklist - Refrigerador PRF533ID / PRF533IPD / BRF533ID.
- Checklist - Refrigerador PRF600I.
- Checklist - Refrigerador PRF504I.
- Como instalar o refrigerador Side By Side PRF520DI e PRF520DIP?



# ✦ Descrição



**Faça uma descrição detalhada do defeito seguindo o checklist específico do produto.**



# Como realizar os registros

**A CLASSIFICAÇÃO PARA OS CASOS DE ATENDIMENTO PREMIUM É:  
ATENDIMENTO PREMIUM – ACOMPANHAMENTO – PRODUTO PREMIUM.**

## ▼ Dados da manifestação

Categoria

Atendimento Premium

Subtipo

Acompanhamento

Detalhe ⓘ

Produto Premium

Produto Reclamado

[REFRIGERADOR PRF533ID SIDE BY SIDE 220V](#)

Família do Produto

REFRIGERADOR

Defeito reclamado

[Não Refrigera No Refrigerador](#)

# Registro

## VOCÊ SABE COMO REALIZAR?

Se as informações dos materiais disponíveis resolverem o problema, registre conforme atendimento e deixe o caso **fechado**.

Se não possuímos materiais disponíveis para passar as orientações ao consumidor ou se o problema necessita da análise de um técnico, classifique o atendimento como ***Atendimento Premium - Acompanhamento - Produto Premium*** e siga as instruções a seguir:

# Registro

1. Realize o cadastro completo, de preferência no mesmo nome e CPF da Nota Fiscal e com os seguintes campos preenchidos:

- **Família do produto;**
- **Produto Reclamado;**
- **Defeito Reclamado;**
- **Data compra;**
- **Número da NF;**
- **Número de série.**

2. Faça uma descrição detalhada do defeito seguindo o checklist específico do produto (a linha de refrigeradores possui checklists próprios para cada modelo).

## Registro

3. O caso deverá ficar em análise na fila Backoffice Premium

4. O retorno será dado conforme o prazo abaixo:

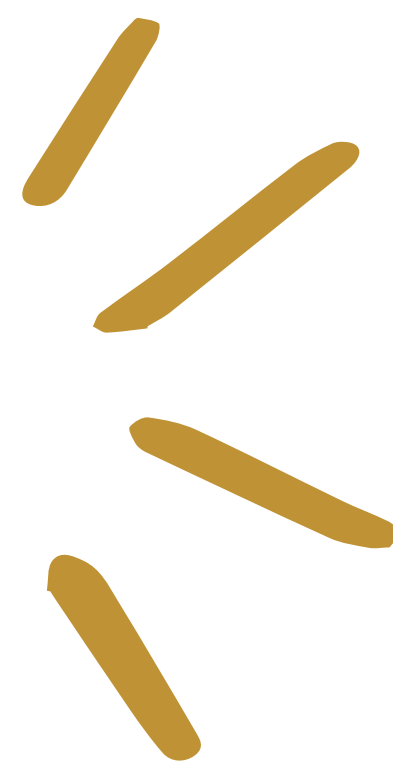
- Refrigeradores com defeitos de não gela, não liga, descongelando: **24h úteis;**
- Refrigeradores com demais defeitos: **72h úteis;**
- Lavadoras de Roupas: **10 dias úteis;**
- Ares-condicionados de 30.000BTUs ou mais: **10 dias úteis;**
- Televisores de 65 ou mais: **10 dias úteis.**

**Atenção: Deixe o consumidor ciente que a equipe realizará o contato e solicitará as fotos/informações necessárias para o atendimento.**

## Registro

Após isso, questione ao consumidor se ele é o titular da Nota Fiscal, caso não seja, deixe ciente que a equipe responsável, poderá solicitar que o titular da NF assine um termo de doação.

**Importante: Lembre-se de não orientar o consumidor a levar o aparelho ao posto autorizado, somente informe que encaminharemos o protocolo para tratativa.**



## Registro

Para a linha de refrigeradores será cobrado o valor de R\$150,00 para visita domiciliar, quando não identificado defeito funcional:

- Dentro do período de garantia (12 meses ) - Quando for identificado não se tratar de defeito funcional - Filtro saturado, pressão insuficiente, tensão/voltagem incompatível com domicílio, instalação incorreta do filtro e danos estéticos, entre outros.
- Fora do período de garantia (12 meses) - Valor será definido pelo PA em atendimento.

# ✦ Registro

## SUGESTÕES DE SCRIPT

"(...) informamos que para a visita domiciliar, em casos em que for identificado que a ocorrência não se trata de um defeito funcional, a visita técnica poderá ser cobrada no valor de R\$ 150,00."



## **Envio de peças**

Caso o consumidor solicite o envio de peças danificadas ou faltantes seguiremos o procedimento normalmente de envio de peça, conforme artigo: 000001154 - Solicitação - Peça solicitada - Envio de peça em garantia consumidor. O envio da solicitação deverá ser direcionada a equipe de **cadastro de pedidos - Peças**

**Exceções:** Se a peça solicitada pelo consumidor estiver sem saldo, sem previsão ou de/para, direcionar à fila "**Atendimento Premium**" para continuidade do atendimento.

# ★ Analise dos casos abertos do atendimento premium

Quando um caso está em tratativa o acompanhamento é registrado apenas em uma única tarefa

The screenshot displays a CRM interface for a case titled "Acompanhamento SAC AT Problema #86003". The "Incidentes (3)" tab is active, indicated by a red arrow. The case details include "SAC AT - Produto: LAVADORA E SECADORA PLS11A 127..." and a note from "Pelo formulário web" dated "-44d". Attachments shown are "Sonia Etiqueta.JPG", "Sonia NF.PDF", and "5858055a-035b-42d...MP4". On the right, the "Conversas abertas" section contains a task "Acompanhamento Premium-86003" for "Silvana Pires Da Silva", dated "02/03", with a description "Caso passado para mim em 02/03. Envio d..." and a count of "1". This task is circled in red, with three red stars below it. A red arrow points from the "Incidentes (3)" tab to the task icon in the sidebar.

# Refrigeradores

## Orientações de Transporte:

O aparelho deve permanecer na posição vertical ou, então, ser cuidadosamente inclinado em um ângulo não superior a 45°.

Após o transporte é recomendável manter o refrigerador estável em pé por duas ou três horas, para que o óleo retorne à sua posição inicial.

**NÃO É RECOMENDÁVEL** o transporte do refrigerador na HORIZONTAL, devido ao motor compressor, o qual contém óleo lubrificante, que pode escorrer e cair nos dutos de sucção do gás refrigerante.

**IMPORTANTE:** Manter o refrigerador operando por 24 horas antes de abastecê-lo com alimentos. Se você abastecer o refrigerador antes dele refrigerar completamente, os alimentos podem estragar.

# Refrigeradores

## Película de Proteção

Caso o consumidor questione a presença da película ou informe o defeito "película descascando", esclareça que ela é uma proteção para garantir que o refrigerador chegue em perfeitas condições estéticas durante o transporte e armazenamento. Reforce que a remoção da película é necessária para o uso adequado do produto.

**O que fazer:** Certifique-se de que o consumidor tenha removido a película de proteção do refrigerador antes de utilizá-lo. Caso ainda não tenha feito isso, oriente-o a retirar a película, garantindo que isso não causará nenhum dano ao produto, pois ela é apenas uma proteção temporária para transporte e armazenamento.

# ★ Refrigeradores

Sugestão de fraseologia:

“ Sr. João, gostaria de informar que o refrigerador que você recebeu vem com uma película de proteção. É importante remover essa película antes de usar o aparelho. Ela foi colocada como uma medida de segurança para garantir que o produto não sofra danos estéticos durante o transporte e armazenamento. Se precisar de ajuda com a remoção ou tiver outras dúvidas, estou à disposição para ajudar.”



# Refrigeradores

**ATENÇÃO** 

*Refrigeradores PRF613*

- reservatório de água é abaixo da bomba.
- não tem reservatório de água na porta.



## Você sabia?

**Alguns modelos de refrigeradores e possuem garantia diferenciada. Realizar a confirmação no certificado de garantia.**

REFRIGERADORES SBS	
GARANTIA LEGAL*	90 DIAS
GARANTIA CONTRATUAL**	270 DIAS
GARANTIA TOTAL***	360 DIAS
GARANTIA COMPRESSOR****	10 ANOS

\*\*\*\* GARANTIA EXCLUSIVA DA PEÇA COMPRESSOR, COM INÍCIO NA DATA DE AQUISIÇÃO DO PRODUTO E MEDIANTE A REQUISITOS DE MANUTENÇÃO, NÃO SE APLICA À PLACA ELETRÔNICA OU A QUALQUER OUTRA PEÇA.

# ★ Você sabia?

**Alguns modelos de refrigeradores possuem garantia diferenciada.  
Realizar a confirmação no certificado de garantia.**

Código		Produto
56551029	56552029	GELADEIRA REFR PRF506TI
56551034	56552034	GELADEIRA REFR PRF535I SBS INV
56551005	56552005	REFR 4 PORTAS PRF411I
56551018	56552018	REFR FRENCH DOOR PRF380I
56551035	56552035	REFR PRF535ID SIDE BY SIDE INVERTER
56551033	56552033	REFR PRF633I SIDE BY SIDE INVERTER
56451058	56452058	REFR SIDE BY SIDE PRF504I
56551020	56552020	REFR SIDE BY SIDE PRF504ID
56551014	56552014	REFR SIDE BY SIDE PRF533I
56551015	56552015	REFR SIDE BY SIDE PRF533ID
66551004	66552004	REFR SIDE BY SIDE BRF533ID
56551024	56552024	REFR SIDE BY SIDE PRF533IPD



# ★ Vídeos Instrutivos

## REFRIGERADORES PHILCO PRF504IE PRF504ID | INSTRUÇÕES IMPORTANTES



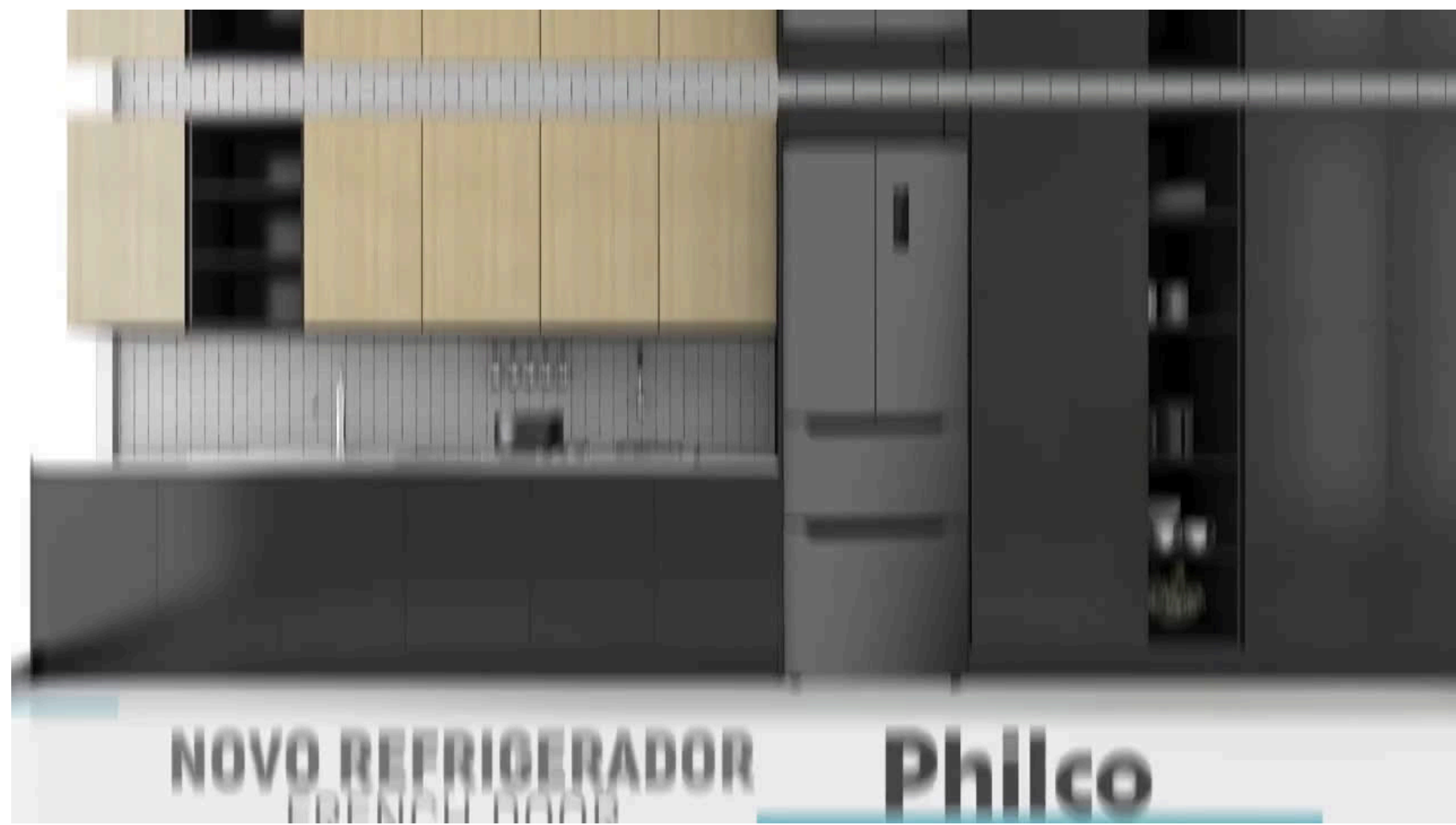
# ★ Vídeos Instrutivos

CONHEÇA O NOVO REFRIGERADOR PHILCO SIDE BY SIDE PRF600I



# ★ Vídeos Instrutivos

## REFRIGERADOR FRENCH DOOR PHILCO PRF380I ECO FRIENDLY INVERTER 299L



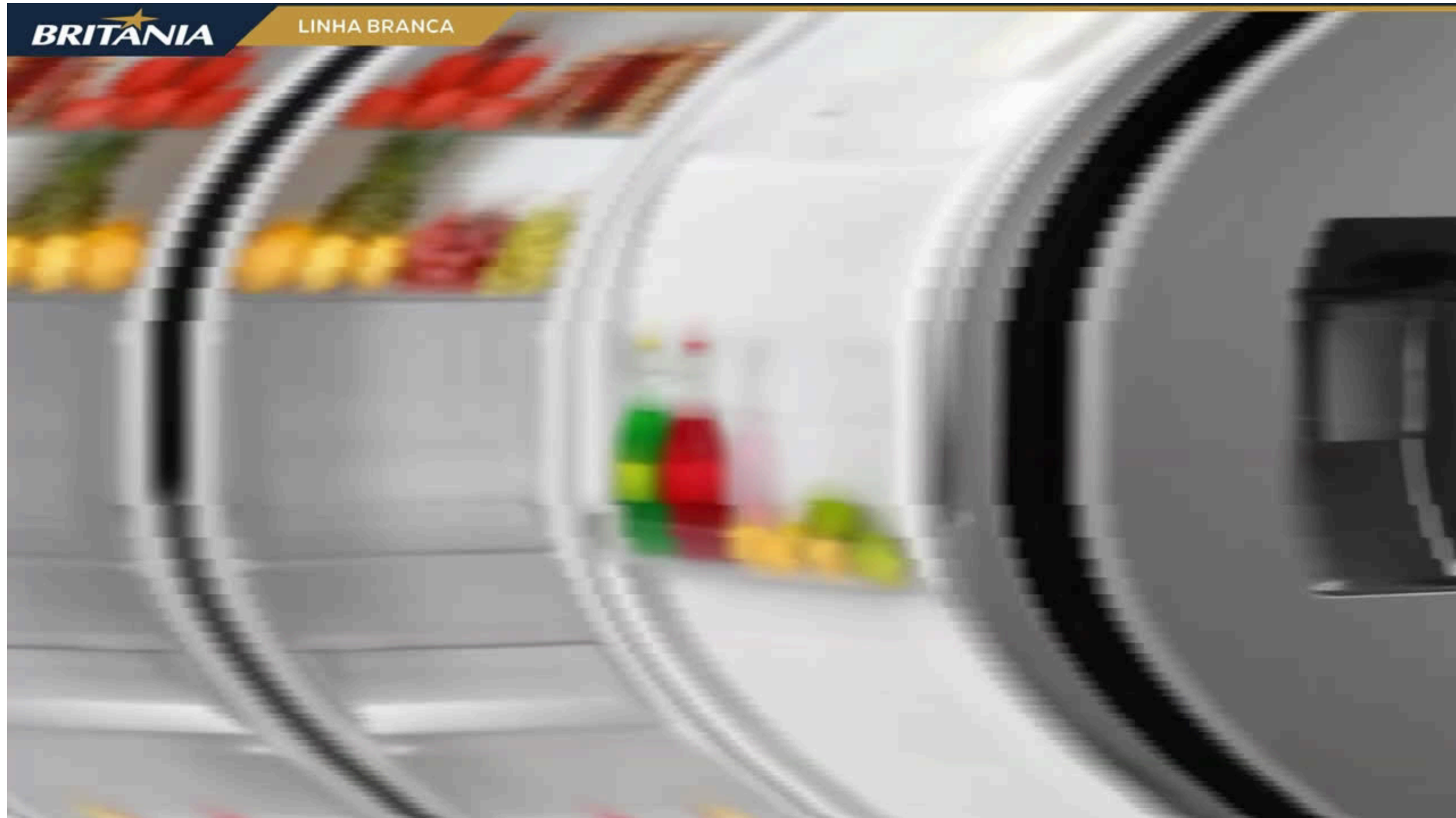
NOVO REFRIGERADOR  
FRENCH DOOR

Philco



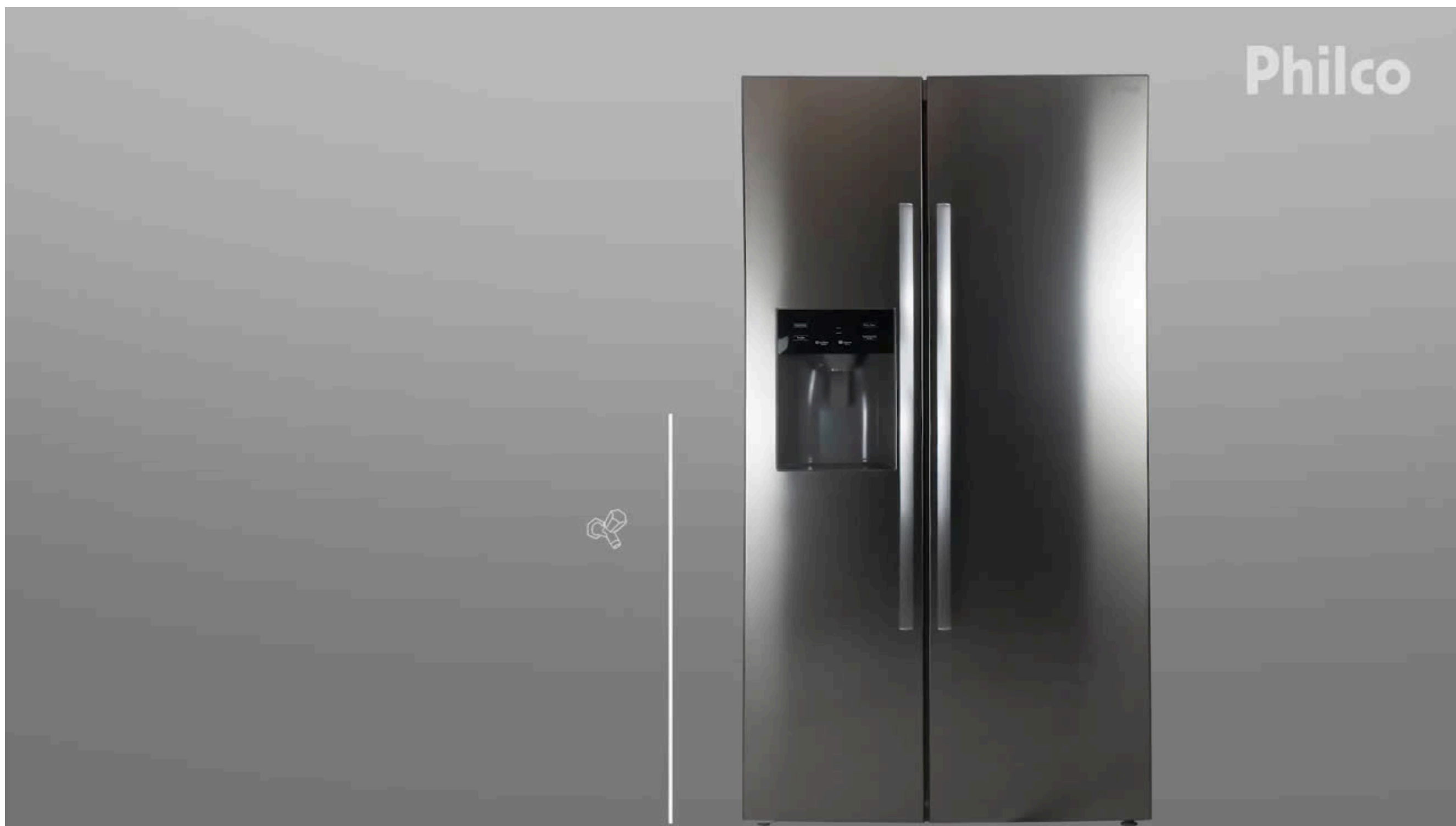
# ★ Vídeos Instrutivos

## COMO USAR O DISPENSER DE ÁGUA NOS REFRIGERADORES BRF533ID E BRF533IPD



# ★ Vídeos Instrutivos

## REFRIGERADOR SIDE BY SIDE PRF520DIE PRF520DIP



# ★ Vídeos Instrutivos

## LAVADORA DE ROUPAS PHILCO INVERTER PLR10B



# ★ Vídeos Instrutivos

## LAVA E SECA PHILCO PLS12B



# ★ Vídeos Instrutivos

## LAVADORA DE ROUPA PLR10B



# ★ Vídeos Instrutivos

## LAVA E SECA PHILCO PLS11



**DÚVIDAS?**



## ✦ **Avaliação de reação**

**Por favor, avalie o treinamento! Basta escanear o QR Code abaixo e responder ao forms.**

