

Claró-empresas

Quebra de agenda

Iniciar >

 TREBALLO
COMERCIAL

Instruções de Navegação

Confira aqui como será a navegação e as interações do treinamento:

Voltar 

Avançar 

Fechar 

Botão



Por que este treinamento é importante?

O acompanhamento da quebra de agenda é um ponto essencial para garantir um processo de vendas mais eficiente e uma melhor experiência para o cliente.

Neste treinamento, você vai entender os conceitos e processos importantes, saber como agir corretamente em cada situação e aplicar práticas que evitam quebras desnecessárias.

Assim, ao término deste treinamento, você estará mais preparado, mais seguro e contribuindo para uma operação muito mais eficiente.



Antes de falarmos sobre Quebra de agenda...

É importante que você conheça as etapas anteriores ao procedimento propriamente dito.

As etapas que precedem a quebra de agenda são fundamentais para a compreensão desse procedimento como um todo.

Vamos lá?



O que vamos ver:

Instalação

Agendamento

Quebra de agenda

Backlog

Boas-práticas



O que vamos ver:

Instalação

Agendamento

Quebra de agenda

Backlog

Boas-práticas



0%



O que é instalação?

Instalação é o processo em que um técnico da Claro vai até a empresa do cliente para ativar e configurar os serviços contratados.

Para que a instalação aconteça, é necessário cadastrar a venda nos sistemas Net Sales/Solar e gerar uma ordem de serviço, que deve ser acompanhada de um agendamento.



Processo de instalação

Fluxo simples



Atenção

O SLA médio de
reagendamento é de
5 dias.



O que vamos ver:

Instalação

Agendamento

Quebra de agenda

Backlog

Boas-práticas



20%



Agora que entendemos todo o processo de instalação e vimos que ele começa no processo de venda, vamos avançar para o próximo ponto: como funcionam as regras de agendamento que garantem a execução correta da instalação.



Como agendar instalações

A regra das 24 horas

Cenário 1

Venda realizada no período da
manhã do dia 20.



Venda ocorre na manhã do dia 20.



O período da venda bloqueia a tarde do dia 20 e a manhã do dia 21.

Primeiro agendamento possível:
tarde do dia 21

Cenário 2

Venda realizada no período da
tarde do dia 20.



Venda ocorre na tarde do dia 20.



O período da venda bloqueia a manhã e a tarde do dia 21.

Primeiro agendamento possível:
manhã do dia 22.



Lembre-se: O período em que você pode realizar o agendamento é o próximo período **após completar 24h da venda.**



IMPORTANTE!

Dica de ouro!

Temos um melhor sucesso na instalação, quando o agendamento é realizado o mais próximo possível da venda, porém, é importante respeitar a conveniência do cliente e deixar claro qual o período escolhido.

Reforce com o cliente que a instalação é por período e é necessário ter alguém maior de idade para receber e acompanhar o técnico.



Agendamento em pontos comerciais

O agendamento da instalação em pontos comerciais como shoppings e galerias, precisam de informações complementares.

É necessário que o assinante pegue autorização para entrada dos técnicos na administração do shopping.

Deve ser respeitado o horário determinado pelo estabelecimento e o responsável pela loja deve estar no local.



Agendamento em pontos comerciais

Clique nos ícones para conhecer as etapas a serem seguidas



Agendamento em pontos comerciais

Clique nos ícones para conhecer as etapas a serem seguidas



Encaminhar para Backoffice da EPS para que solicite os dados do técnico que irá efetuar a instalação.



Agendamento em pontos comerciais

Clique nos ícones para conhecer as etapas a serem seguidas



Entrar em contato com o assinante para explicar o procedimento e repassar os dados para que ele possa pegar a liberação.



Agendamento em pontos comerciais

Clique nos ícones para conhecer as etapas a serem seguidas



Encaminhar a tabela preenchida ao Backoffice da EPS.





**Você sabia que existe uma régua de
comunicação técnica?**



Régua de comunicação técnica

A régua de comunicação define os pontos de contato entre a empresa e o cliente para garantir que ele esteja informado sobre o status do atendimento.

O cliente passa a receber as notificações da régua a partir do momento em que a ordem de serviço é gerada.

Clique e conheça os canais utilizados



Régua de comunicação técnica

A régua de comunicação define os pontos de contato entre a empresa e o cliente para garantir que ele esteja informado sobre o status do atendimento.

O cliente passa a receber as notificações da régua a partir do momento em que a ordem de serviço é gerada.

Clique e conheça os canais utilizados



WhatsApp



APP
MINHA CLARO



Telefone



E-mail
(pesquisas de
satisfação)



IMPORTANTE!

A régua de comunicação só funcionará se todos os dados do cliente estiverem cadastrados corretamente.

✉ E-mail correto do cliente.

📱 Celular cadastrado no campo celular



O que vamos ver:

Instalação

Agendamento

Quebra de agenda

Backlog

Boas-práticas



O que é quebra de agenda?

Agora que você compreendeu bem o que são as etapas de instalação e agendamento, vamos falar sobre quebra de agenda.

Quebra de agenda é qualquer interrupção não planejada que altera o cronograma previsto, impactando diretamente a execução da visita técnica e a instalação dos serviços.

Agora, vamos entender: em quais cenários essa quebra pode acontecer e, diante disso, se necessário, como devemos agir?



Como podemos atuar na quebra de agenda?

Na quebra de agenda, é fundamental compreender os motivos e identificar quem pode atuar e de que forma, garantindo direcionamento às nossas ações no dia a dia.

A seguir, vamos ver o que é importante observar.



Glossário de quebra de agenda

Conhecer os códigos de quebra de agenda é fundamental para entender o motivo da ocorrência, agir corretamente e evitar que a quebra se repita.

Ao analisar cada item, você garante registros mais precisos e decisões mais assertivas:

Código: identifica o motivo da quebra de agenda.

Tipo de baixa: indica a natureza da ocorrência (Técnico, Comercial, Cliente ou Outros).

Descrição da baixa: detalha o que aconteceu e o que originou a ocorrência.

Ação: orienta o que deve ser feito para tratar a situação.

Como evitar: apresenta medidas preventivas para reduzir novas ocorrências.



Confira, a seguir, os principais códigos de quebra de agenda que exigem sua atenção e ação direta.



Clique para descobrir a ação esperada para cada código.

- ⊕ CÓD 106 - Cliente ausente
- ⊕ CÓD 125 - Cliente desiste da agenda
- ⊕ CÓD 302 - Desistência de assinatura
- ⊕ CÓD 306 - Não reside no endereço
- ⊕ CÓD 312 - Cliente não solicitou serviço



Clique para descobrir a ação esperada para cada código.



CÓD 106 - Cliente ausente

Descrição: Quando o técnico vai até ao local e o titular ou os responsáveis estão ausentes.

O que você deve fazer: Solicitar ao cliente que realize o reagendamento através do app Minha Claro ou canais digitais.

Como você pode evitar: Realizar alinhamento com o cliente para que receba o técnico na data combinada e se necessário alterar a agenda via app ou canais digitais.



CÓD 125 – Cliente desiste da agenda



CÓD 302 – Desistência de assinatura



CÓD 306 – Não reside no endereço



CÓD 312 – Cliente não solicitou serviço



Clique para descobrir a ação esperada para cada código.



CÓD 106 - Cliente ausente



CÓD 125 - Cliente desiste da agenda

Descrição: Quando o técnico vai até o local e o cliente informa que precisa solicitar o reagendamento.

O que você deve fazer: Solicitar ao cliente que realize o reagendamento através do app Minha Claro ou canais digitais.

Como você pode evitar: Alinhar com o cliente sobre a data e janela de atendimento, para que o mesmo esteja disponível para receber o técnico.



CÓD 302 - Desistência de assinatura



CÓD 306 - Não reside no endereço



CÓD 312 - Cliente não solicitou serviço



Clique para descobrir a ação esperada para cada código.



CÓD 106 - Cliente ausente



CÓD 125 – Cliente desiste da agenda



CÓD 302 – Desistência de assinatura

Descrição: Quando o cliente desiste do pedido da assinatura ou serviço. Este código também deve ser utilizado para baixa do backlog para instalação, serviços e manutenção.

O que você deve fazer: Realizar ativo com cliente para validar motivo da desistência, caso o cliente informe que não solicitou cancelamento, encaminhar para a equipe técnica e solicitar fechamento da ocorrência em tempo hábil.

Como você pode evitar: Garantir que o cliente solicitou o serviço e que deixe todos os responsáveis cientes da instalação.



CÓD 306 – Não reside no endereço



CÓD 312 – Cliente não solicitou serviço



Clique para descobrir a ação esperada para cada código.



CÓD 106 - Cliente ausente



CÓD 125 – Cliente desiste da agenda



CÓD 302 – Desistência de assinatura



CÓD 306 – Não reside no endereço

Descrição: Quando o técnico vai até o local de instalação e detecta a impossibilidade de executar o serviço, pois é informado que a empresa não é no endereço e não reconhece a contratação do(s) serviço(s).

O que você deve fazer: Realizar ativo com o cliente e solicitar o envio do comprovante de endereço, confirmar se os dados estão de acordo com o cadastro do sistema, se estiverem certos, solicitar o retorno da equipe técnica em tempo hábil.

Como você pode evitar: Garantir que o endereço informado para venda é o mesmo do comprovante de endereço, sempre que possível anexar o comprovante de endereço em sistema.



CÓD 312 - Cliente não solicitou serviço



Clique para descobrir a ação esperada para cada código.



CÓD 106 - Cliente ausente



CÓD 125 - Cliente desiste da agenda



CÓD 302 - Desistência de assinatura



CÓD 306 - Não reside no endereço



CÓD 312 - Cliente não solicitou serviço

Descrição: Quando o técnico vai até o local de instalação e o cliente informa que não solicitou os serviços.

O que você deve fazer: Realizar ativo com o cliente para confirmar se de fato o cliente não reconhece a contratação dos serviços. Caso o cliente confirme a contratação, enviar para equipe técnica.

Como você pode evitar: Alinhar que o cliente esteja ciente da data de instalação e produtos contratados, além de comunicar aos demais responsáveis sobre a instalação do serviço.



Além das situações em que você atua diretamente, existem outras quebras de agenda que envolvem ações de diferentes áreas.

Baixe o **Glossário de Quebra de Agenda** disponível no final do treinamento e entenda como cada área contribui para o encaminhamento adequado.





É importante lembrar que nossa ação preventiva pode evitar muitas quebras de agenda com um **cadastro correto e completo**, além de orientar sempre o cliente a utilizar o **app Minha Claro**.



Cadastro correto e completo

Clique nos ícones e confira pontos importantes para um cadastro correto e completo.



Cadastro correto e completo

Clique nos ícones e confira pontos importantes para um cadastro correto e completo.



Razão social: É importante informar a razão social conforme a receita federal para garantir a análise correta.



Cadastro correto e completo

Clique nos ícones e confira pontos importantes para um cadastro correto e completo.



Razão social: É importante informar a razão social conforme a receita federal para garantir a análise correta.



Validar status do CNPJ: É importante que seja realizada uma avaliação do status do CNPJ. Qualquer status diferente de ativo o pedido não será liberado.



Cadastro correto e completo

Clique nos ícones e confira pontos importantes para um cadastro correto e completo.



Razão social: É importante informar a razão social conforme a receita federal para garantir a análise correta.



Validar status do CNPJ: É importante que seja realizada uma avaliação do status do CNPJ. Qualquer status diferente de ativo o pedido não será liberado.



Celular: Cadastrar o número correto do cliente para garantir que o mesmo receba a régua de comunicação e consiga acompanhar o status da instalação.



Cadastro correto e completo

Clique nos ícones e confira pontos importantes para um cadastro correto e completo.



Razão social: É importante informar a razão social conforme a receita federal para garantir a análise correta.



Validar status do CNPJ: É importante que seja realizada uma avaliação do status do CNPJ. Qualquer status diferente de ativo o pedido não será liberado.



Celular: Cadastrar o número correto do cliente para garantir que o mesmo receba a régua de comunicação e consiga acompanhar o status da instalação.



E-mail correto: Para que o cliente receba as mensagens de interação da Claro, como recebimento da fatura, por exemplo.



Cadastro correto e completo

Clique nos ícones e confira pontos importantes para um cadastro correto e completo.



Razão social: É importante informar a razão social conforme a receita federal para garantir a análise correta.



Validar status do CNPJ: É importante que seja realizada uma avaliação do status do CNPJ. Qualquer status diferente de ativo o pedido não será liberado.



Celular: Cadastrar o número correto do cliente para garantir que o mesmo receba a régua de comunicação e consiga acompanhar o status da instalação.



E-mail correto: Para que o cliente receba as mensagens de interação da Claro, como recebimento da fatura, por exemplo.



Agenda de instalação: Agende conforme a solicitação do cliente, respeitando o prazo de 24h.



Cadastro correto e completo

Clique nos ícones e confira pontos importantes para um cadastro correto e completo.



Razão social: É importante informar a razão social conforme a receita federal para garantir a análise correta.



Validar status do CNPJ: É importante que seja realizada uma avaliação do status do CNPJ. Qualquer status diferente de ativo o pedido não será liberado.



Celular: Cadastrar o número correto do cliente para garantir que o mesmo receba a régua de comunicação e consiga acompanhar o status da instalação.



E-mail correto: Para que o cliente receba as mensagens de interação da Claro, como recebimento da fatura, por exemplo.



Agenda de instalação: Agende conforme a solicitação do cliente, respeitando o prazo de 24h.



Endereço correto: Cadastre conforme o comprovante de endereço do cliente.



Cadastro correto e completo

Clique nos ícones e confira pontos importantes para um cadastro correto e completo.



Razão social: É importante informar a razão social conforme a receita federal para garantir a análise correta.



Validar status do CNPJ: É importante que seja realizada uma avaliação do status do CNPJ. Qualquer status diferente de ativo o pedido não será liberado.



Celular: Cadastrar o número correto do cliente para garantir que o mesmo receba a régua de comunicação e consiga acompanhar o status da instalação.



E-mail correto: Para que o cliente receba as mensagens de interação da Claro, como recebimento da fatura, por exemplo.



Agenda de instalação: Agende conforme a solicitação do cliente, respeitando o prazo de 24h.



Endereço correto: Cadastre conforme o comprovante de endereço do cliente.



Campo observação: Incluir geolocalização, referência, nome fantasia.



IMPORTANTE!

Sempre que incluir
informação no campo
observação iniciar com
#referência.



Novo Contrato - Contrato de Administração Contrato

Nome: **WAFIA** Telefone: **999999999**

Assinante

Tipo Pessoa: **FISICA** (1)
CPF: (1) Situação: (1)
Estrangeiro: Sim Não

Venda

Empresa: (1) Tipo Venda: **ATIVO AQUISIÇÃO IMÓVEL** (1)
Equipe de venda: (1) Vendedor: (1)
Atendente: (1) Companhia: (1)

Propriedade

UF Proposta: (1)
Sistema Sinal: (1)
Situação: (1)

Observações

Observação Contrato:
Rua paralela direita:
Rua paralela esquerda:
Rua transversal esquerda:
Rua transversal direita:
Nº do imóvel ao lado esquerdo à casa do cliente:

No campo "Observação Contrato", informe as ruas paralelas e transversais, nº à direita e à esquerda do imóvel e ponto de referência.



APP Minha Claro

Nosso percentual de quebra é muito menor nos clientes que utilizam o aplicativo, então **incentive a utilização do APP.**



Com o App o cliente consegue...



Acompanhar a sua agenda de instalação.



Realizar agendamento de visita técnica.



Verificar confirmação de solicitação.



Verificar dados do técnico.



Reagendar instalação.



Trocar a senha do Wi-Fi.



Além de todas as facilidades disponíveis no app, o cliente também pode ligar para o técnico em deslocamento e enviar mensagens de texto pelo chat.

1 LIGAÇÃO PARA O TÉCNICO



BASTA CLICAR NO **ÍCONE DO TELEFONE** PARA REALIZAR A CHAMADA PARA O TÉCNICO

Mais descentralizado

Agora, o cliente pode falar com o técnico e também pode informar algum ponto de referência.



EM QUES MOMENTOS O CLIENTE PODE LIGAR PARA O TÉCNICO?

VISITA ABERTA

Assim que o técnico iniciar o deslocamento no app, o cliente pode clicar no ícone de chat na tela.

VISITA ORÇADA

O cliente consegue ligar até 10 minutos após a saída, clicando em "preciso de ajuda".

Todos os serviços são gratuitos.

2 MENSAGEM DE TEXTO LIVRE - CHAT



Ex:

TÉCNICO

Olá, como está o problema? Já pode exemplificar mais vezes e eu vou estar ajudando sempre

CLIENTE

Olá, estou com...

Mensagem enviada. Poderia me ajudar a solucionar esse problema, por favor?

Mensagem recebida. Estou aguardando o atendimento.

Enviar

Melhora na comunicação

Além de escolher as mensagens padrão do chat, o cliente pode escrever suas próprias mensagens.

Mensagem padrão na parte de cima. Mensagem rápida para o cliente selecionar e enviar.

Novo campo para escrever texto livre. Agora o cliente pode escrever e enviar.



O que vamos ver:

Instalação

Agendamento

Quebra de agenda

Backlog

Boas-práticas



Backlog

Backlog é o volume de ordens de serviço, vendas para novos domicílios, solicitações ou tarefas que ainda estão pendentes de conclusão.



Analítico de backlog

O Analítico de Backlog é o acompanhamento das Ordens de Serviço (OS) de vendas para novos domicílios que ainda estão pendentes de instalação.

Clique nos cards e descubra o que podemos analisar com esse analítico:



Analítico de backlog

O Analítico de Backlog é o acompanhamento das Ordens de Serviço (OS) de vendas para novos domicílios que ainda estão pendentes de instalação.

Clique nos cards e descubra o que podemos analisar com esse analítico:

Periodo do agendamento da visita do técnico (manhã, tarde e noite).



Analítico de backlog

O Analítico de Backlog é o acompanhamento das Ordens de Serviço (OS) de vendas para novos domicílios que ainda estão pendentes de instalação.

Clique nos cards e descubra o que podemos analisar com esse analítico:



Status da Agenda
(dia, futura,
reagendada,
nunca agendada).



Analítico de backlog

O Analítico de Backlog é o acompanhamento das Ordens de Serviço (OS) de vendas para novos domicílios que ainda estão pendentes de instalação.

Clique nos cards e descubra o que podemos analisar com esse analítico:



Para quantos dias a visita está agendada (Agenda Futura).



Analítico de backlog

O Analítico de Backlog é o acompanhamento das Ordens de Serviço (OS) de vendas para novos domicílios que ainda estão pendentes de instalação.

Clique nos cards e descubra o que podemos analisar com esse analítico:



Cálculo de há quantas semanas a OS foi aberta (Aging de Venda por Semana).



Status da agenda

AGENDA NO DIA: Dia atual.

AGENDA NO FUTURO: Dia futuro (não o dia atual).

AGENDA NO PASSADO: Agenda com uma data do passado.

SEM AGENDA NUNCA AGENDADA: Sem agendamento e nunca teve agendamento anterior.

SEM AGENDA REAGENDADA: Sem agendamento, mas em algum momento teve uma data de agendamento.

IMEDIATA: Quando a OS é de tratamento imediato.



Tipos de backlog

Produtivo

O cliente não possui ocorrências do tipo Técnica ou Comercial.

Improdutivo

O cliente possui ocorrências Técnicas ou Comerciais, que precisam ser tratadas antes de realizar o agendamento.

Clique e confira os motivos de ocorrência.



Tipos de backlog

Produtivo

O cliente não possui ocorrências do tipo Técnica ou Comercial.

Improdutivo

O cliente possui ocorrências Técnicas ou Comerciais, que precisam ser tratadas antes de realizar o agendamento.

Clique e confira os motivos de ocorrência. 

CA1 - CE1 - CORRECAO END. DE INST. - CONTRATO CONECTADO

CO1 - CE1 - CORRECAO ENDEREÇO - PEND INSTALACAO

CO1 - CP - CANCELAMENTO DE PROPOSTA - PENDENTE DE INSTALACAO

IE2 - IE2 - INFRA ESTRUT. TECNICA SEM INTERRUPCAO DO SERVICO

PE1 - MD1 - PREDIO SEM BACKBONE o PE1 - MD2 - PREDIO SEM RETORNO ATIVO

PE1 - RU1 - RUA NAO CABEADA

PE1 - RU2 - NODE NAO LIBERADO PARA VIRTUA/FONE

PE1 - TP1 - FALTA TAP/TAP LOTADO



Tempo de agenda

É o cálculo de quantos dias está o agendamento a partir da data atual. Exemplo:



Tempo de vendas

É o cálculo de tempo (semanas) em que a OS foi aberta até o dia atual.

Veja o exemplo, considerando que o analítico foi atualizado no dia 10 de setembro:



Principais indicadores

Quais são os indicadores que precisamos cuidar? Clique e confira.

Tempo da agenda (dias do agendamento)

Tempo da agenda (agenda maior que 5 dias)

Tempo de vendas (semanas)

Tipo de Backlog



Principais indicadores

Quais são os indicadores que precisamos cuidar? Clique e confira.

Tempo da agenda (dias do agendamento)

É importante cuidar para que a visita não seja agendada para muitos dias depois do contato, o ideal é um agendamento de até 48 horas.

Tempo da agenda (agenda maior que 5 dias)

Tempo de vendas (semanas)

Tipo de Backlog



Principais indicadores

Quais são os indicadores que precisamos cuidar? Clique e confira.

Tempo da agenda (dias do agendamento)

É importante cuidar para que a visita não seja agendada para muitos dias depois do contato, o ideal é um agendamento de até 48 horas.

Tempo da agenda (agenda maior que 5 dias)

Os agendamentos maiores que 5 dias podem representar um maior percentual de cancelamento da venda.

Tempo de vendas (semanas)

Tipo de Backlog



Principais indicadores

Quais são os indicadores que precisamos cuidar? Clique e confira.

Tempo da agenda (dias do agendamento)

É importante cuidar para que a visita não seja agendada para muitos dias depois do contato, o ideal é um agendamento de até 48 horas.

Tempo da agenda (agenda maior que 5 dias)

Os agendamentos maiores que 5 dias podem representar um maior percentual de cancelamento da venda.

Tempo de vendas (semanas)

Cuide para que sua agenda não tenha intervalos maiores que 48 horas (data do contato para data da visita), pois isso também pode causar impacto negativo na sua venda.

Tipo de Backlog



Principais indicadores

Quais são os indicadores que precisamos cuidar? Clique e confira.

Tempo da agenda (dias do agendamento)

É importante cuidar para que a visita não seja agendada para muitos dias depois do contato, o ideal é um agendamento de até 48 horas.

Tempo da agenda (agenda maior que 5 dias)

Os agendamentos maiores que 5 dias podem representar um maior percentual de cancelamento da venda.

Tempo de vendas (semanas)

Cuide para que sua agenda não tenha intervalos maiores que 48 horas (data do contato para data da visita), pois isso também pode causar impacto negativo na sua venda.

Tipo de Backlog

Apesar de não ser propriamente um indicador, acompanhar se existe alguma pendência que necessita de ação de correção também é importante.



O que vamos ver:

Instalação

Agendamento

Quebra de agenda

Backlog

Boas-práticas













As boas-práticas ajudam a evitar quebras de agenda, garantem informações mais precisas no sistema e contribuem para uma experiência mais fluida para o cliente e para as equipes envolvidas.

Na próxima tela, você confere os principais pontos de atenção que devem ser aplicados ao longo de todo o processo.



Boas-práticas

-  Acompanhe o processo de instalação até a sua conclusão.
-  Alinhe com o cliente o período e a data da instalação.
-  Cadastre todas as informações de forma correta.
-  Confirme e registre o número correto do cliente.
-  Incentive o cliente a realizar o download do app Minha Claro.
-  Monitore o backlog diariamente.
-  Registre a referência do endereço no campo "Observação".
-  Utilize e acompanhe a régua de comunicação ao longo do processo.
-  Valide atentamente os dados cadastrais.
-  Verifique previamente as permissões de acesso ao local da instalação.



Estamos quase no final!

**Antes de seguir adiante,
realize a atividade a seguir
com base nos aprendizados
deste treinamento.**



Uma venda foi realizada na tarde do dia 10. Considerando a "Regra das 24 horas" para o agendamento da instalação, qual é o primeiro período possível para agendar a instalação?

- Tarde do dia
- Manhã do dia 11.
- Manhã do dia 12.
- Tarde do dia 12.



Uma venda foi realizada na tarde do dia 10. Considerando a "Regra das 24 horas" para o agendamento da instalação, qual é o primeiro período possível para agendar a instalação?

- Tarde do dia
- Manhã do dia
- Manhã do dia 11.
- Tarde do dia 12.

Isso mesmo!

A regra das 24 horas bloqueia o período de venda do dia seguinte. Se a venda foi na tarde do dia 10, as 24h completam-se na tarde do dia 11. O agendamento só é liberado no período seguinte, ou seja, na manhã do dia 12.



Uma venda foi realizada na tarde do dia 10. Considerando a "Regra das 24 horas" para o agendamento da instalação, qual é o primeiro período possível para agendar a instalação?

- Tarde do dia 10.
- Manhã do dia 11.
- Manhã do dia 12.
- Tarde do dia 12.

Esta não é a melhor resposta.
Tente novamente.



Uma venda foi realizada na tarde do dia 10. Considerando a "Regra das 24 horas" para o agendamento da instalação, qual é o primeiro período possível para agendar a instalação?

- Tarde do dia 10.
- Manhã do dia 11.
- Manhã do dia 12.
- Tarde do dia 12.

Esta **não é a alternativa correta.**

A regra das 24 horas bloqueia o período de venda do dia seguinte. Se a venda foi na tarde do dia 10, as 24h completam-se na tarde do dia 11. O agendamento só é liberado no período seguinte, ou seja, na manhã do dia 12.



Analise a afirmação abaixo sobre os procedimentos para os códigos de quebra de agenda 106 (Cliente Ausente) e 125 (Cliente Desiste da Agenda) e indique se ela é verdadeira ou falsa.

"Ao se deparar com os códigos 106 e 125, a sua ação deve ser abrir um chamado para a equipe técnica retornar ao local no dia seguinte, sem necessidade de contato prévio com o cliente."



Verdadeiro



Falso



Analise a afirmação abaixo sobre os procedimentos para os códigos de quebra de agenda 106 (Cliente Ausente) e 125 (Cliente Desiste da Agenda) e indique se ela é verdadeira ou falsa.

"Ao se deparar com os códigos 106 e 125, a sua ação deve ser abrir um chamado para a equipe técnica retornar ao local no dia seguinte, sem necessidade de contato prévio com o cliente."

Isso mesmo!



Para os códigos 106 e 125, a ação correta é solicitar ao cliente que realize o reagendamento diretamente através do app Minha Claro ou canais digitais.



Analise a afirmação abaixo sobre os procedimentos para os códigos de quebra de agenda 106 (Cliente Ausente) e 125 (Cliente Desiste da Agenda) e indique se ela é verdadeira ou falsa.

"Ao se deparar com os códigos 106 e 125, a sua ação deve ser abrir um chamado para a equipe técnica retornar ao local no dia seguinte, com necessidade de contato prévio com o cliente."

Esta **não** é a alternativa correta. ✕

Para os códigos 106 e 125, a ação correta é solicitar ao cliente que realize o reagendamento diretamente através do app Minha Claro ou canais digitais.



Associe o Código de Quebra de Agenda à ação correta que deve ser tomada pelo atendente para reverter ou tratar a situação. Arraste os blocos dos códigos para as respostas correspondentes.

Cód. 302 - Desistência de Assinatura

Cód. 306 - Não reside no endereço

Cód. 312 - Cliente não solicitou serviço

Realizar ativo com cliente para confirmar se de fato o cliente não reconhece a contratação dos serviços. Caso cliente confirme a contratação, enviar para equipe técnica.

Realizar ativo com cliente para validar motivo da desistência, caso cliente informar que não solicitou cancelamento, encaminhar para a equipe técnica e solicitar fechamento da ocorrência em tempo hábil.

Realizar ativo com o cliente e solicitar o envio do comprovante de endereço, confirmar se os dados estão de acordo com o cadastro do sistema, se estiverem certos, solicitar o retorno da equipe técnica em tempo hábil.



Associe o Código de Quebra de Agenda à ação correta que deve ser tomada pelo atendente para reverter ou tratar a situação. Arraste os blocos dos códigos para as respostas correspondentes.

Cód. 302 - Desistência de Assinatura

Cód. 306 - Não reside no endereço

Cód. 312 - Cliente não solicitou serviço

Realizar ativo com cliente para confirmar se de fato o cliente não reconhece a contratação dos serviços. Caso cliente confirme a contratação, enviar para equipe técnica.

Isso mesmo!
Você combinou corretamente as ações esperadas para cada código.

Realizar ativo da desistência, caso cliente não confirme a contratação, encaminhar para a equipe de atendimento em tempo hábil.

Realizar ativo de comprovante de endereço, caso cliente não confirme, confirmar se os dados estão de acordo com o cadastro do sistema, se estiverem certos, solicitar o retorno da equipe técnica em tempo hábil.



Associe o Código de Quebra de Agenda à ação correta que deve ser tomada pelo atendente para reverter ou tratar a situação. Arraste os blocos dos códigos para as respostas correspondentes.

Cód. 302 - Desistência de Assinatura

Cód. 306 - Não reside no endereço

Cód. 312 - Cliente não solicitou serviço

Realizar ativo com cliente para confirmar se de fato o cliente não reconhece a contratação dos serviços. Caso cliente confirme a contratação, enviar para equipe técnica.

Realizar ativo com cliente para validar motivo da desistência, caso cliente encaminhar para a equipe técnica em tempo hábil.

Esta não é a melhor combinação.
Tente novamente.



Enviar comprovante de endereço, atualizar o cadastro do sistema, se estiverem certos, solicitar o retorno da equipe técnica em tempo hábil.



Associe o Código de Quebra de Agenda à ação correta que deve ser tomada pelo atendente para reverter ou tratar a situação. Arraste os blocos dos códigos para as respostas correspondentes.

Cód. 302 - Desistência de Assinatura

Cód. 306 - Não reside no endereço

Cód. 312 - Cliente não solicitou serviço

Realizar ativo com cliente para confirmar se de fato o cliente não reconhece a contratação dos serviços. Caso cliente confirme a contratação, enviar para a equipe técnica.

Esta não é a combinação correta.
Verifique o gabarito e consulte o Glossário de Códigos de Quebra de Agenda sempre que necessário.



Identificar o motivo da desistência, caso cliente não confirme a contratação, encaminhar para a equipe técnica para ocorrência em tempo hábil.

Após o envio do comprovante de endereço, verificar se o endereço cadastrado no sistema está de acordo com o cadastro do sistema, se estiverem certos, solicitar o retorno da equipe técnica em tempo hábil.



Associe o Código de Quebra de Agenda à ação correta que deve ser tomada pelo atendente para reverter ou tratar a situação. Arraste os blocos dos códigos para as respostas correspondentes.

Cód. 312 - Cliente não solicitou serviço

Realizar ativo com cliente para confirmar se de fato o cliente não reconhece a contratação dos serviços. Caso cliente confirme a contratação, enviar para equipe técnica.


Cód. 302 - Desistência de Assinatura

Realizar ativo com cliente para validar motivo da desistência, caso cliente informar que não solicitou cancelamento, encaminhar para a equipe técnica e solicitar fechamento da ocorrência em tempo hábil.

Cód. 306 - Não reside no endereço

Realizar ativo com o cliente e solicitar o envio do comprovante de endereço, confirmar se os dados estão de acordo com o cadastro do sistema, se estiverem certos, solicitar o retorno da equipe técnica em tempo hábil.





**Com as atividades concluídas, é hora de
recapitular os principais pontos
abordados neste treinamento.**



Recapitulando...

Impacto do reagendamento: O reagendamento ocorre quando a instalação não é concluída por algum impedimento, retornando a Ordem de Serviço (OS) para a fila de agendamento e sendo tratada pelo BKO Comercial. O SLA médio de reagendamento é de 5 dias, impactando diretamente o tempo total de ativação.

Regra das 24 horas: O agendamento só pode ser realizado no período seguinte, após completadas 24 horas da venda.

Importância de atuar sobre e evitar a quebra de agenda: É essencial conhecer os motivos da quebra e saber quem pode atuar e de que forma. A ação preventiva é a melhor forma de evitar quebras desnecessárias, sendo o cadastro correto e completo e a orientação ao cliente para uso do app Minha Claro as principais ferramentas de prevenção.

Backlog: É o volume de ordens de serviço (OS), vendas para novos domicílios, solicitações ou tarefas que ainda estão pendentes de conclusão.





Glossário de quebra de agenda

Antes de concluir, faça o **download do Glossário de Quebra de Agenda** e entenda a ação esperada para cada área.

[Clique aqui para baixar](#)





Parabéns! Você finalizou este treinamento.

Aproveite todo o conhecimento que adquiriu aqui!
Clique no X para fechar.

