

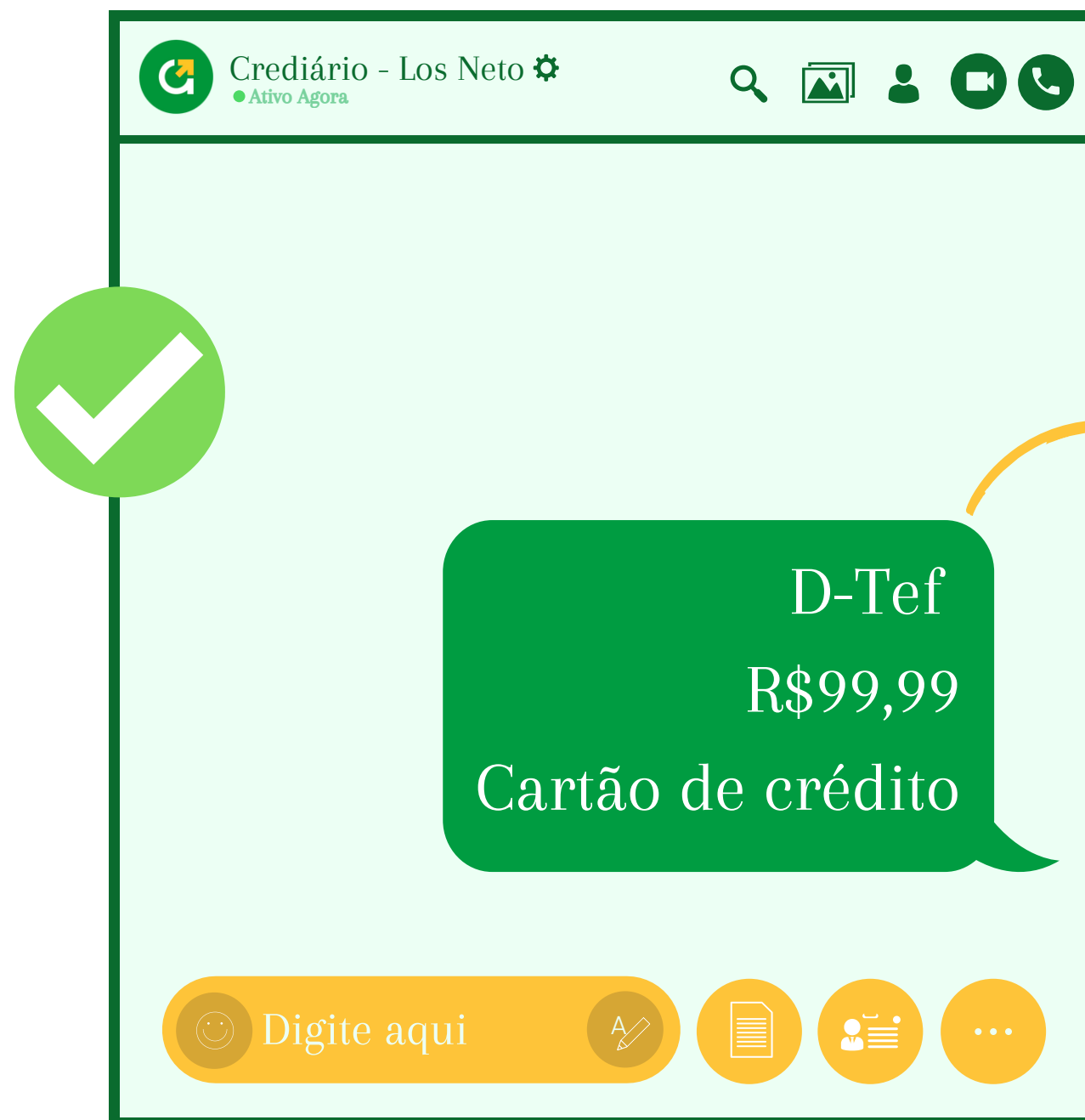


# COMUNICAÇÃO ASSERTIVA CREDIÁRIO

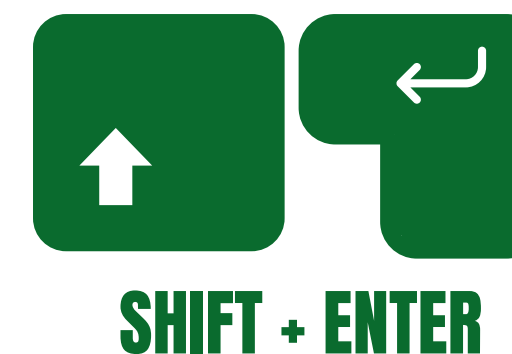
Via Skype

# ORIENTAÇÕES

Priorize por fazer as solicitações sempre dentro de uma **mesma conversa** para agilizar o processo.



Para pular a linha sem enviar o texto, selecione no seu teclado



# DÚVIDAS FREQUENTES

- 1 Como solicitar **limite** de compra?
- 2 Que informações devo passar para abrir um **crediário**?
- 3 Quando um **produto** está sem saldo, o que devo fazer?
- 4 Preciso conceder um **desconto** na venda, como pedir?
- 5 Passei a venda com o **vendedor** errado, como solicito a troca?
- 6 Como solicitar o cancelamento do **vale troca**?
- 7 Que informações preciso passar para emitir uma **DANFE** (Nota Fiscal)?
- 8 Não consigo acessar meu **PicPay**, pois expirou, o que devo fazer?
- 9 Fiz uma venda via **PIX**, como saber se o valor realmente foi recebido?

# DÚVIDAS FREQUENTES

**10** Um **funcionário** realizou compras na loja, de que forma devo solicitar o desconto garantido?

**11** Preciso saber se uma venda no **cartão** passou corretamente, de que forma faço essa solicitação?

**12** Ao finalizar a venda apareceu seguinte mensagem: o **NCM** informado no cadastro de produto não consta na base da Sefaz. O que devo fazer?



A solicitação deve ser feita no seguinte **padrão**:

**LIMITE + CPF + NOME**

Assunto  
(manter padrão)

Digite o número do CPF,  
sem traços e pontos.

Digite o primeiro nome



**Em clientes com mais de 90 dias sem compra, deve-se confirmar telefone, endereço e referências.**

Que informações devo passar para abrir um crediário?



ASSISTA AQUI

A solicitação deve ser feita no seguinte **padrão**:

**ABERTURA DE CREDIÁRIO + CPF + NOME**

Assunto  
(manter padrão)

Digite o número do CPF

Digite nome completo

**CONTINUE**





Se o cliente estiver **apto** para abertura de crediário.  
A solicitação deve ser feita no seguinte **padrão**:

**TELEFONE DO CLIENTE**

**3 REFERÊNCIAS**

**TELEFONE + NOME**

**TELEFONE + NOME**

**TELEFONE + NOME**



Digite o número do celular



Assunto (manter padrão)



Digite nomes e números das referências



Dar preferência por referências com grau de parentesco mais próximo do cliente (irmão, pai, mãe, tios e avós) em último caso amigos e conhecidos.

Quando um produto está sem saldo, o que devo fazer?



ASSISTA AQUI

A solicitação deve ser feita no seguinte **padrão**:

**INSERIR NO ESTOQUE + CÓDIGO DE BARRAS**

Assunto  
(manter padrão)

Digite o número do  
código de barras



A solicitação deve ser feita no seguinte **padrão**:

**DESCONTO % + MOTIVO + ANY**

Assunto  
(manter padrão)

Informe o percentual

Indique o motivo do desconto

Digite o número do Any

Passei a venda com o vendedor errado, como solicito a troca?



ASSISTA AQUI

A solicitação deve ser feita no seguinte **padrão**:

**TROCAR VENDEDOR CUPOM 999**

**DE JOSÉ**

**PARA MARIA**

Assunto  
(manter padrão)

Digitar o número  
do Cupom Fiscal

Digite o nome do  
vendedor **incorreto**

Digite o nome do  
vendedor **correto**



A solicitação deve ser feita no seguinte **padrão**:

**CANCELAR VALE TROCA + CUPOM + MOTIVO**

Assunto  
(manter padrão)

Digite o número  
do cupom

Indique o motivo  
do cancelamento



A solicitação deve ser feita no seguinte **padrão**:

**EMITIR DANFE**

**CÓDIGO DO CLIENTE**

**VENDENDOR**

**CÓDIGO(S) DE BARRAS DO(S) PRODUTO(S), QUANTIDADE E VALOR**

**DESCONTO (SE HOUVER)**

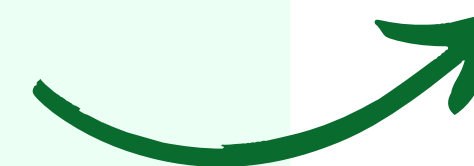
**FORMA DE PAGAMENTO**

**VALOR TOTAL**

Assunto  
(manter padrão)



Substitua as  
informações na  
sequência



Não consigo acessar meu PicPay, pois expirou, o que devo fazer?



ASSISTA AQUI

A solicitação deve ser feita no seguinte **padrão**:

**CONECTAR PICPAY + ANY**

Assunto  
(manter padrão)

Digite o número do Any

Fiz uma venda via PIX, como saber se o valor realmente foi recebido?



ASSISTA AQUI

A solicitação deve ser feita no seguinte **padrão**:

**CONFERIR PIX + R\$ 99,99**

Assunto  
(manter padrão)

Informe o valor  
da venda.

Um funcionário realizou compras na loja, de que forma devo solicitar o desconto garantido?



ASSISTA AQUI

A solicitação deve ser feita no seguinte **padrão**:

**DESCONTO % + NOME + ANY**

Assunto  
(manter padrão)

Informe o percentual 10% ou 20%

Digite o nome completo

Digite o número do Any



**Se optar por desconto, não haverá CashBack e vice-versa.**

Preciso saber se uma venda no cartão passou corretamente, de que forma faço essa solicitação?



ASSISTA AQUI

A solicitação deve ser feita no seguinte **padrão**:

**D-TEF + VALOR + CARTÃO**

Assunto  
(manter padrão)

Informe o valor da venda

Informe se é  
crédito ou débito

Ao finalizar a venda apareceu seguinte mensagem: o NCM informado no cadastro de produto não consta na base da Sefaz. O que devo fazer?



ASSISTA AQUI

A solicitação deve ser feita no seguinte **padrão**:

**ERRO DE NCM + CÓDIGO DO PRODUTO**

Assunto  
(manter padrão)

Informe o código  
do produto que  
apareceu no erro.

Ágeis &  
Eficientes &  
Digitais.