

2021

**Script de Cobrança:
Como cobrar sem afetar
o relacionamento com o
seu cliente?**

Script de Cobrança: como cobrar sem afetar o relacionamento com o seu cliente

O script de cobrança é seu melhor amigo na hora de contatar clientes inadimplentes. A ferramenta nada mais é do que um roteiro do contato que será realizado com o cliente em débito. Ele pode ser usado para guiar o contato telefônico ou, até mesmo, uma conversa por e-mail ou WhatsApp.

Trata-se de uma orientação para quem irá realizar a cobrança, o que favorece uma negociação amigável e respeitosa, transmitindo ao cliente confiança e afirmando a preocupação da sua empresa em ajudá-lo a se livrar da dívida.

Durante a negociação, é muito importante que a conversa seja natural e fluida para não soar robotizada. Portanto, o script deve ser uma ferramenta para guiar a negociação.

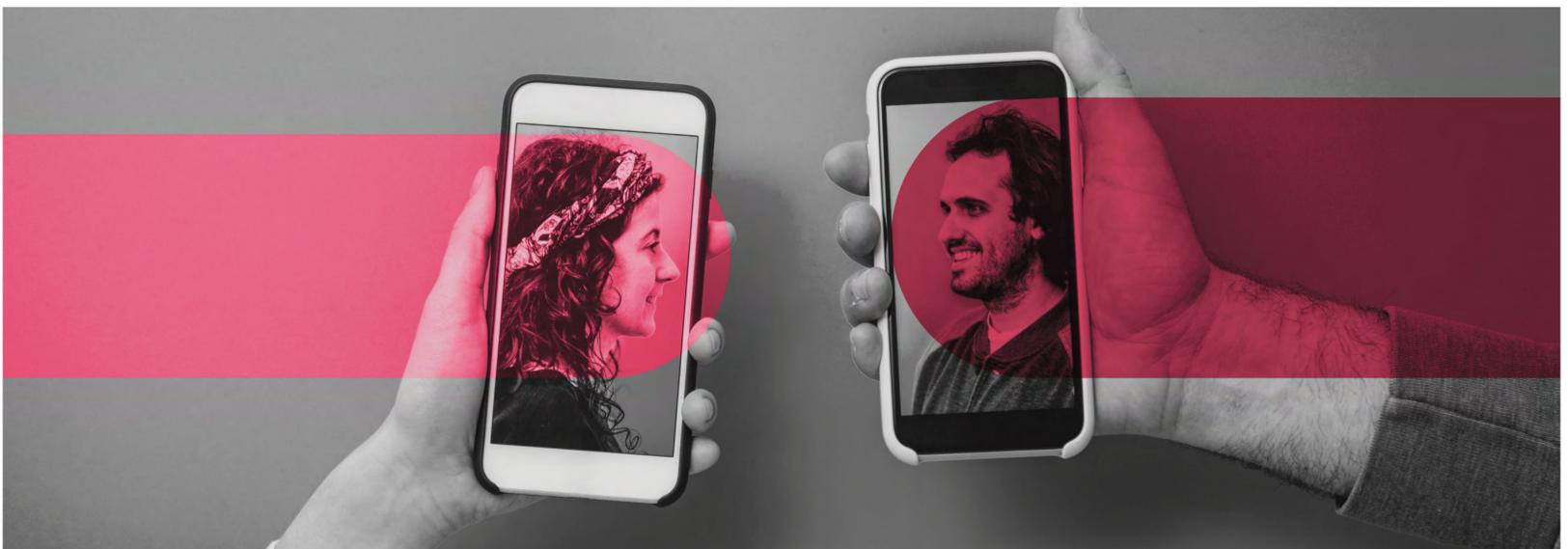
É importante lembrar que o script de cobrança deve ser personalizado para os clientes da sua empresa. Com um roteiro bem estruturado, você consegue padronizar as conversas, manter um diálogo amigável e aumentar as chances de sucesso da negociação.

DICA

A linguagem e tom de voz do seu roteiro devem ser compatíveis com a comunicação que a sua empresa faz com os clientes. Utilize o nosso modelo apenas como referência, tudo bem?

Veja o que não pode faltar no roteiro:

- Apresentação do responsável pela cobrança em nome da empresa;
- Confirmação dos dados do cliente;
- Informação completa sobre a dívida, juros e tempo de atraso;
- Apresentação de proposta para quitação da dívida;
- Escuta e negociação de acordo com as condições informadas pelo cliente;
- Consideração de contraproposta ou justificativa para não quitação do débito;
- Fechamento do acordo e confirmação de condições de pagamento ou reagendamento da conversa para outro momento, caso não haja acordo.



Modelos de script de cobrança para você se inspirar!



Script de cobrança por telefone

Atendente: "Bom dia, poderia falar com o Sr. XXX?"

Cliente: "Sou eu mesmo."

Atendente: "Me chamo XXX e trabalho para a Empresa X. Gostaria de confirmar alguns dados com o senhor apenas por segurança. Seu nome completo é XXXXXX, seu CPF é XX.XXX.XXX-XX e seu endereço residencial é XXXXXXXXXXXX?"

Cliente: "Certo."

Atendente: "Ótimo, obrigado(a) pela confirmação. Verifiquei em nosso sistema que o senhor tem duas faturas vencidas no valor de R\$ xxx,xx, referente aos meses XXX e XXX. O senhor foi informado sobre débito?"

Cliente: "Sim. Tive alguns imprevistos financeiros e acabei atrasando o pagamento."

Atendente: "Entendo perfeitamente. Para ajudá-lo a quitar o débito e voltar a utilizar nossos serviços, a empresa liberou o pagamento em cinco parcelas de R\$ XX,XX, com o vencimento da primeira parcela para o mês que vem, ou R\$ XXX,XX à vista. O que acha?"

Cliente: "Acho que os juros ainda estão muito altos. Consigo pagar cinco parcelas de R\$ XX,XX."

Atendente: "Certo, vou verificar no sistema se é possível chegar a esse valor."

Cliente: "Ok."

Atendente: "Como o senhor tem um relacionamento de longa data com a empresa, o acordo de cinco vezes de R\$ XX,XX com vencimento da primeira parcela para o dia XX de XXX foi aprovado. É uma grande oportunidade! Podemos fechar o acordo e emitir os boletos?"

Cliente: "Sim, por favor."

Atendente: "Excelente. O senhor(a) vai receber os boletos por e-mail com XX dias de antecedência e o serviço será restabelecido a partir do pagamento da fatura atual. Lembrando que o não pagamento do acordo resultará em cancelamento do serviço e inscrição da dívida em órgãos de proteção ao crédito. Alguma dúvida?"

Cliente: "Acho que não, tudo certo."

Atendente: "Perfeito, então. A Empresa X agradece sua atenção, tenha um ótimo dia."

Script de cobrança por SMS ou WhatsApp

Atendente: "Bom dia, falo com a Sra. Helena, CPF 333.333.333-33?"

Cliente: "Sim, sou eu mesma."

Atendente: "Meu nome é Rafael, falo da Empresa Y. Verifiquei no sistema que o pagamento da mensalidade de fevereiro no valor de R\$ 90,00 não foi identificado até então. A Sra. tem previsão de quando poderá pagar ou precisa de alguma ajuda?"

Cliente: "Eu recebi o SMS informando sobre o atraso, infelizmente não recebi um dinheiro que estava esperando e só vou conseguir pagar no começo de março."

Atendente: "Tudo bem. Podemos agendar o novo boleto para 7 de março? Assim, a senhora mantém os pagamentos em dia e continua aproveitando todos os benefícios do plano."

Cliente: "Pode ser sim, quanto vai ficar?"

Atendente: "Fica R\$ 95,00 com os juros + multa de atraso até essa data."

Cliente: "Certo, combinado então."

Atendente: "Muito obrigada pela atenção Sra. Helena. O boleto chegará com 20 dias de antecedência. Se tiver dúvidas, é só acessar nosso site."

Assunto:

“Ops! Não identificamos seu pagamento este mês”

“Boa tarde, Sr. Eduardo!

Ainda não identificamos o pagamento da sua fatura no valor de R\$ 150,00 referente a fevereiro de 2021.

Se o senhor se esqueceu de pagar, é só emitir uma segunda via neste link.

Se precisar de ajuda para regularizar sua situação, conte com o nosso atendimento via chat ou pelo telefone (33) 3333-3333 (segunda a sexta das 8h às 18h).

Estamos abertos para negociar.

Caso o pagamento tenha sido efetuado, por favor, desconsidere essa mensagem.”

Assunto:

“Ops! Não identificamos seu pagamento este mês”

“Boa tarde, Sra. Fernanda!

Identificamos que a cobrança da mensalidade do seu Plano Flex, no valor de R\$ 90,00, referente a fevereiro, foi recusada pelo banco emissor do cartão de crédito número 444.444.444.444, por falta de limite ou transação suspeita.

Enviamos, em anexo, um boleto para quitação do débito até 20/02, para manter os benefícios do seu plano e garantir o acesso livre a todas as unidades da cidade.

Para cadastrar um novo cartão de crédito, basta acessar a área de formas de pagamento do seu plano no site.

Se preferir, mande mensagem por WhatsApp ou entre em contato com nosso atendimento pelo telefone (99) 9999-9999.”

Script de cobrança em serviços (por escrito)

Atendente:

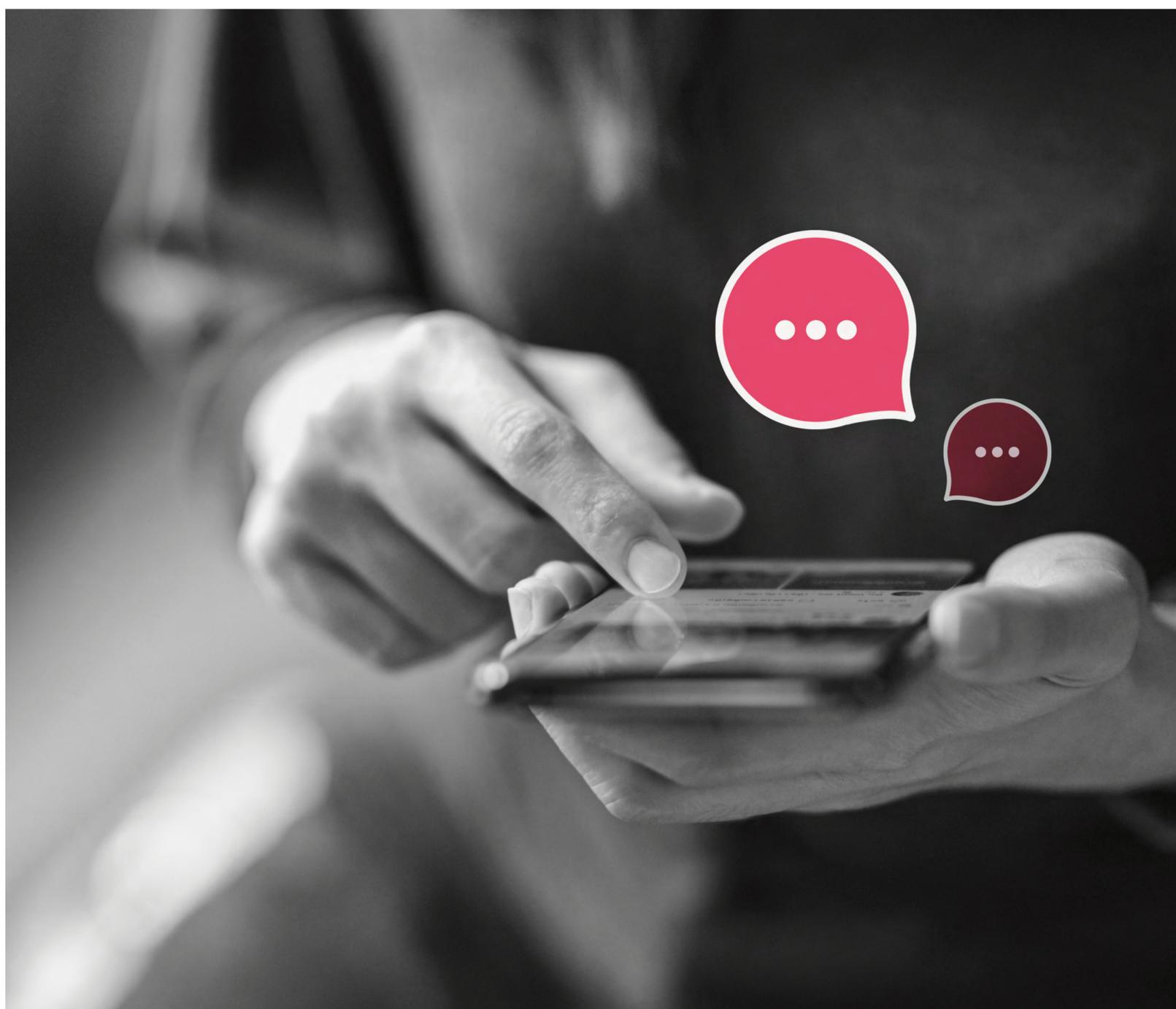
"Boa tarde, Sr. Artur!

Não identificamos o pagamento do boleto de R\$ 1.500,00 referente à prestação de serviços de gestão de redes sociais contratado em fevereiro, com vencimento em 07/02.

A segunda via com juros e correção monetária pode ser emitida neste link até 23/02.

Caso tenha algum problema com o pagamento, entre em contato pelo WhatsApp, pelo e-mail financeiro@empresa.com.br ou pelo telefone (99) 9999-9999.

Estamos abertos para negociações."



Dica bônus: Automatize o seu processo de cobrança!

O script de cobrança pode ajudar, mas nada se compara à ajuda da tecnologia para reduzir a inadimplência na sua empresa. Portanto, pensar em estratégias para tornar o setor de cobranças mais eficiente deve ser uma prioridade do empreendedor brasileiro.

Imagine ter que enviar uma comunicação para cada cliente informando sobre um débito pendente ou lembrando-o sobre o vencimento de uma fatura? Seria uma rotina desgastante, que demandaria muito tempo e energia do empreendedor.

A boa notícia é que é possível automatizar este processo com uma **régua de cobrança**. E uma notícia melhor ainda é que essa funcionalidade já está disponível gratuitamente na Conta Digital Cora.

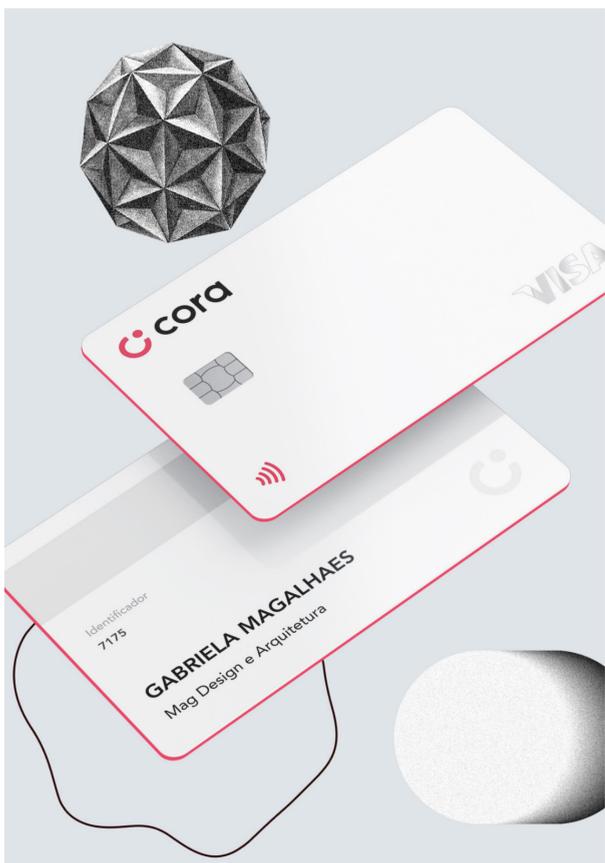
Aqui na Cora, acreditamos que o tempo do empreendedor é precioso demais para ser gasto em tarefas manuais, repetitivas e pouco estratégicas. Foi pensando nisso que desenvolvemos a régua de cobrança — lembretes automáticos de cobrança que são enviados pela Cora.

Com a cobrança automatizada, você evita que os seus clientes atrasem o pagamento dos boletos gerados no app da Cora. Isso significa que a tarefa de enviar os boletos de cobrança manualmente, que você faz hoje, será feita de forma automática pela Cora. É o melhor de tudo é que você não paga nada por isso. A emissão de boletos e gestão de cobranças na Cora é 100% gratuita. De verdade!

Leia também



[Como a régua de cobrança da Cora pode te ajudar a reduzir a inadimplência da sua empresa](#)



Para conhecer mais novidades sobre a Cora e acessar mais conteúdos como este, visite o Blog da Cora. Fique bem informado sobre empreendedorismo, finanças, gestão e muito mais!

[Clique aqui para ir para o Blog](#)

Sobre a Cora

A [Cora](#) é uma Conta Digital criada por empreendedores e para empreendedores, projetada para eliminar a burocracia, as taxas abusivas e facilitar a administração das finanças dos pequenos negócios.

O nosso propósito é apoiar e simplificar a vida financeira do empreendedor brasileiro e contribuir com a sua prosperidade. Se você, assim como nós, é inconformado e acredita que empreender é algo que pode construir um futuro melhor, então você também é Cora.