



BB BATERIAS

Sempre Ligado.

PADRÃO DE ATENDIMENTO PJ

Atendimento Pessoa Jurídica

Sumário

Sumário	2
1. Atendimento por E-mail	3
1.1 Verificando informações do cliente	3
1.2 Enviando o orçamento por e-mail	3
2. Atendimento via Chat	4
3. Solicitando Avaliação e Encerrando o Chat	4
4. Resumo Rápido — Cola do Dia a Dia	6
5. Quiz de Fixação	6
6. Glossário	8

1. Atendimento por E-mail

O e-mail é a principal forma de contato com clientes PJ. Eles geralmente já enviam os itens que precisam. Para realizar o orçamento são necessários: **itens + CNPJ**.

1.1 Verificando informações do cliente

No painel direito do ticket no Zendesk ficam as observações do cliente: CNPJ, número de cliente, transportadora preferida. Mantenha sempre essas informações visíveis durante o atendimento.

■ DICA

Se o cliente já tem número de cliente cadastrado, você não precisa pedir o CNPJ novamente — ele já consta nas observações do ticket.

1.2 Enviando o orçamento por e-mail

- 1 **Faça o orçamento no Protheus**
Use o CNPJ e os itens solicitados pelo cliente.
- 2 **Aplique a macro ORÇAMENTO EM PDF**
No Zendesk, em Macros, selecione "Orçamento em PDF".
- 3 **Preencha garantia e número do orçamento**
Os campos são preenchidos dentro do template da macro.
- 4 **Coloque o número do orçamento no assunto**
Ex: "ORÇAMENTO 021111" — facilita a localização futura.
- 5 **Envie ao cliente**
Clique em Enviar.

Macro	Quando Usar
ORÇAMENTO EM PDF	Enviar orçamento em PDF ao cliente
COBRAR ORÇAMENTO	Cliente sem resposta por tempo — ticket volta como PENDENTE
AGRADECIMENTO PEDIDO	Cliente confirmou o pedido — inserir para faturamento
Sem estoque	Produto solicitado está indisponível
Não trabalhamos	Produto não faz parte do portfólio

■ ATENÇÃO

Sempre coloque o número do orçamento/pedido no assunto do e-mail. Isso facilita a localização do ticket em toda a equipe.

2. Atendimento via Chat

O chat segue um padrão de 8 etapas. Use os atalhos de teclado para agilizar o atendimento:

1	Saudação — atalhos /bom dia, /boa tarde, /boa noite Dê um oi, peça nome e e-mail: "Qual seu nome e e-mail para registro do atendimento?"
2	Perguntar necessidade — atalho /auxiliar "No que podemos lhe auxiliar no dia de hoje?"
3	Solicitar CNPJ "Qual o seu CNPJ para realizarmos o orçamento?"
4	Informar que está fazendo o orçamento — atalho /momento "Aguarde um momento enquanto verifico para você."
5	Se cliente não passou nome/e-mail — atalho /procurando modelo "Enquanto procuro seu modelo, qual seu nome e e-mail?"
6	Enviar orçamento via chat + e-mail Envie o PDF pelo chat e abra uma nova aba para enviar por e-mail simultaneamente.
7	Verificar dúvidas — atalho /finalizar "Ficou com alguma dúvida a respeito do produto? Posso te ajudar a finalizar a compra?"
8	Encerramento — atalhos /obrigado e /avaliação "Obrigado por acessar nosso chat! Se conseguir avaliar meu atendimento, vai ser muito importante."

■ DICA

Após tirar as dúvidas, use o atalho /ajudar antes de solicitar a avaliação: "Posso lhe ajudar em algo mais?"

3. Solicitando Avaliação e Encerrando o Chat

Meta de atendimento: aceitar chats em até 20 segundos + avaliação positiva (joinha).

1	Clique no ícone do joinha (thumbs up) Abre o campo para digitar a mensagem de solicitação.
2	Clique em "Solicitar Classificação" O sistema envia a solicitação de avaliação para o cliente.

3

Clique em "Encerrar chat"

Botão na parte inferior do chat ativo.

4

Classifique a oportunidade

Preencha o Tipo de Chat, Link do Produto, Preço e Código do Produto e envie como Resolvido.

Tipo de Oportunidade	Quando Usar
Oportunidade	Temos e-mail e link do produto
Oportunidade sem email	Temos link mas não temos e-mail
Oportunidade telefonia	Originada por ligação
Não trabalhamos	Produto fora do portfólio
Sob encomenda	Produto sem estoque
Chat Pós-Vendas	Dúvidas pós-compra
Duvidas	Apenas tirou dúvidas, sem produto específico
PJ	Atendimento pessoa jurídica via chat

4. Resumo Rápido — Cola do Dia a Dia

Canal	Fluxo Resumido
E-mail	Verificar itens + CNPJ → orçamento Protheus → macro ORÇAMENTO EM PDF → colocar nº no
Pendente	Sistema devolve como PENDENTE → macro COBRAR ORÇAMENTO → aguardar resposta
Confirmou	Macro AGRADECIMENTO PEDIDO → inserir pedido para faturamento
Chat	/bom dia → /auxiliar → CNPJ → /momento → enviar PDF chat+email → /finalizar → /obrigado →

5. Quiz de Fixação

Responda para testar seus conhecimentos:

1. Quais informações mínimas são necessárias para fazer um orçamento PJ?

- a) Apenas o e-mail do cliente
- b) Itens desejados + CNPJ da empresa
- c) Nome completo + CPF
- d) Telefone + endereço de entrega

2. Onde ficam as informações importantes do cliente (CNPJ, número) no Zendesk?

- a) No histórico de ligações
- b) No campo de observações à direita do ticket
- c) No cabeçalho do e-mail
- d) No Protheus

3. Qual macro usar para enviar o orçamento ao cliente?

- a) COBRAR ORÇAMENTO
- b) AGRADECIMENTO PEDIDO
- c) ORÇAMENTO EM PDF
- d) Não trabalhamos

4. O que deve estar no assunto do e-mail após enviar o orçamento?

- a) Nome do vendedor
- b) Número do orçamento/pedido (ex: ORÇAMENTO 021111)
- c) CNPJ do cliente
- d) Data do atendimento

5. O sistema devolveu um e-mail como PENDENTE. O que isso significa?

- a) O e-mail foi devolvido (inválido)
- b) O cliente já pagou
- c) O cliente não respondeu — é hora de cobrar o orçamento
- d) O produto está sem estoque

6. Qual macro usar quando o cliente confirma o pedido?

- a) COBRAR ORÇAMENTO
- b) ORÇAMENTO EM PDF
- c) Sem estoque
- d) AGRADECIMENTO PEDIDO

7. Qual é o prazo para aceitar um chat?

- a) 5 segundos
- b) 20 segundos
- c) 1 minuto
- d) 5 minutos

8. Qual atalho usar para perguntar ao cliente o que ele precisa?

- a) /bom dia
- b) /auxiliar
- c) /finalizar
- d) /momento

9. Qual tipo de chat selecionar quando o cliente só tirou dúvidas sem citar produto?

- a) Oportunidade
- b) PJ
- c) Duvidas
- d) Chat Pós-Vendas

10. Ao encerrar um chat, o que deve ser feito ANTES de clicar em Encerrar?

- a) Enviar o boleto ao cliente
- b) Solicitar a avaliação (Solicitar Classificação)
- c) Fazer login novamente no Zendesk
- d) Copiar o histórico para o Protheus

Gabarito: 1. B | 2. B | 3. C | 4. B | 5. C | 6. D | 7. B | 8. B | 9. C | 10. B

6. Glossário

Macro

Modelo de resposta automática no Zendesk que acelera o atendimento.

Orçamento em PDF

Macro que prepara e envia o orçamento formatado em PDF ao cliente.

CNPJ

Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica — identificação da empresa cliente.

Ticket

Registro de atendimento no Zendesk — cada conversa gera um ticket.

Pendente

Status do ticket quando aguarda resposta do cliente.

Oportunidade

Classificação de chat indicando potencial de venda com e-mail e link do produto.

Cobrar Orçamento

Macro enviada quando o cliente não responde após o envio do orçamento.

Faturamento

Processo de conversão do pedido em nota fiscal para envio ao cliente.

Atalho de chat

Comando rápido (ex: /bom dia) que insere mensagens pré-formatadas no chat.

Protheus

ERP da BB Baterias onde orçamentos e pedidos são gerados.

CSAT

Customer Satisfaction Score — pesquisa de satisfação enviada ao fechar o chat.

NPS

Net Promoter Score — mede a probabilidade de o cliente indicar a empresa.

