**SUMÁRIO**

[**I.Tipos de abordagem (Script) que a função apresenta:**](#_u1ymyp8x7axr) **2**

[a) Contato com possíveis novos doadores (ou ficha nova)](#_fjpgiowze9ed) 2

[b) Contato com segunda doação (ou segundo contato)](#_1t54hnkbr3tp) 2

[c) Contato com Doadores Mensais](#_qgr8nivurzff) 3

[d) Contato com Doadores fidelizados (ou fidelizados)](#_nltd7yatouoy) 3

[e) Contato com devolvidos](#_59c06jh6zn9p) 3

[h) Campanha de Recuperação](#_px6htbucihrk) 4

[**II Argumentação (Utilizada em novo doador,segunda doação,Doador, cobrança e devolvidos)**](#_d9x224ghndbi) **5**

[a) "Vocês são da cidade?", "Você trabalha na entidade", "Mas de onde você](#_c8cwsnr9c0xb) 5

[está falando?"](#_c8cwsnr9c0xb) 5

[b) Pergunta de onde fala](#_w3m2ypahu6f5) 6

[c) Aposentado](#_37v5kd2mxd1k) 6

[d) Desconfiou da campanha](#_z650e04ecdc9) 6

[e) Desempregado/Dificuldade financeira](#_e1q5uclqadpo) 6

[f)Disse que não é o Doador ou disse que não irá encontrar o Doador(o](#_hh4xmyf49w01) 6

[g) Já ajuda outras entidades](#_l31y1qx4w6s) 6

[h) Faleceu](#_hpuz03agsmez) 6

[i) Vai doar pessoalmente](#_67ok8yvg8wnc) 7

[j) Disse que quer doar R$5,00 / Nao vai doar por causa dos R$5,00](#_7rg046uv3jvi) 7

[k)Quando disser que não pode ajudar sem motivo (Casos de creche)](#_elwzjan88aoy) 7

[l) Desconfiança ao pedir o CPF/CNPJ para boletos](#_4b7jid4mvxbt) 7

[m) Desconfiança de algum ruído externo (latidos, criança):](#_ox3hzhwwgh59) 8

[n) Doador pergunta algo sobre a entidade que você não sabe responder:](#_ty3ckea47fw) 8

[o) Reclamação sobre tentativas excessivas de contato:](#_z98xrdq5kyeu) 8

[p) Pergunta de onde que conseguimos o número (doador novo):](#_rw5zvm5goft2) 8

[q) Doador não quer informar o celular/email:](#_u5gnm4lkgzqu) 8

[r) Mensageiros:](#_1llvb5umb4bb) 8

[**III Indicação de Novos Doadores**](#_79q7niy7zxwk) **9**

[**IV Negociação do valor-Doador Novo**](#_v630isrscnts) **9**

[**V. Nunca sugerir uma única doação (somente para esse mês)**](#_tx89qelbe9zd) **9**

[**VI.Finalização de todo contato quando o Doador diz que não vai**](#_2v8qxqk6odfm) **10**

Esse documento tem o objetivo de padronizar a abordagem da função de agente, a

fim de manter a qualidade em todas as ligações.

# I.Tipos de abordagem (Script) que a função apresenta:

## a) Contato com possíveis novos doadores (ou ficha nova)

São aquelas pessoas que nunca ajudaram a entidade, pelo menos não através de

nossa empresa, para a operação os possíveis novos doadores não conhecem o

trabalho da entidade, por isso é informado dentro do tratamento de possíveis novos

doadores mais detalhes da entidade. A partir do momento que o novo doador aceita

fazer sua primeira doação ele se tornará um Doador. O script é personalizado para

cada entidade.

## b) Contato com segunda doação (ou segundo contato)

No segundo mês a operadora ligará para o doador agradecendo a doação,

perguntando se foi bem atendido pelo mensageiro e negociando a doação para o mês

ou seja, a 2° (segunda) doação.

Script

[saudação]

Por favor, o Sr(a) [contribuinte], está?

Sr.(a [contribuinte] meu nome é [operadora], e eu sou representante da [entidade] e o motivo

da nossa ligação é para agradecer por sua doação. Ofa) Sr.(a) é a realmente uma pessoa muito especial, em nome de nossos assistidos, muito obrigada!

O mês passado foi a primeira doação do(a) Sr.(a), então eu gostaria de saber se ola) Sr.(a) foi

bern atendido(a) pelo nosso mensageiro, se ele deixou o recibo certinho?

Também gostaríamos muito que o (a) Sr.(a) viesse visitar a entidade e ver de perto o quanto a

sua doação nos ajuda! Nossas portas estão abertas!

Sua doação do mês passado foi muito importante, para manter esse trabalho tão importante

para nossos assistidos, contamos com sua participação!

COMO FUNCIONA????

Sr(a), nós temos um mensageiro que ele vai até a residência do(a) Sr(a) totalmente

identificado com um crachá, levando um recibinho na valor da doação do(a) Sr(a)!

Nós não temos um valor de campanha, cada um colabora como pode! Mas aqui os custos são

altos e por isso muitos contribuintes estão participando com o valor de R$ 60,00

Com esse valor eu não posso!!

- Não precisa ser com esse valor, foi somente um exemplo de doação, como eu disse cada um

nos ajuda como pode

Podemos contar com uma doação de R$ 20,00??

## 

## 

## 

## c) Contato com Doadores Mensais

São aquelas pessoas que já ajudaram a entidade pelo menos duas vezes, ou seja. já

foram novos doadores, tiveram o contato de uma operadora e aceitaram fazer sua

primeira doação, depois tiveram o contato da segunda doação e aceitaram também, a

partir deste ponto ele se torna um Doador, e passa a receber o tratamento referente

aos Doadores.

## d) Contato com Doadores fidelizados (ou fidelizados)

São aquelas pessoas que já ajudam a entidade todos os meses, a

grande maioria já ajuda a muito tempo a entidade, são pessoas bem engajadas

causa, e não precisam de ligação todo mês para confirmar se irão doar ou

não, só temos contato em situações específicas, como uma campanha extra

como páscoa, natal ou então quando a doação é devolvido, isso faz com que o

Doador fidelizado se torne novamente só um Doador. script é personalizado

para cada campanha

## e) Contato com devolvidos

Independente de ser novo doador, segunda doação ou Doador, se na hora que o

mensageiro for receber a doação, o Doador não aceitar doar, ou o mensageiro não

encontrar o endereço ou o Doador, o mensageiro irá devolver a doação. Essa doação

precisará cair novamente para a operação renegociar.

Script

BOM DIA!! BOA TARDE!! BOA NOITE!!

Por favor, a sr(a)

está? Olá Sr(a) tudo bem? Que bom!!

Sr(a) o nosso mensageiro passou para receber a doação que ola) sr(a) fez,

mas talvez não tenha encontrado alguém em casa.

Mas como a doação da Sr(a) é muito importante para nossos assistidos

gostaria de saber se podemos marcar outro dia para ele estar passando, pode

ser?

**Sempre confirmar o endereço e pedir ponto de referência**

**A FIDELIZAÇÃO É CANCELADA TODA VEZ QUE A DOAÇÃO É**

**DEVOLVIDA, SENDO NECESSÁRIO FIDELIZAR NOVAMENTE O**

**CONTRIBUINTE**

assim constará para nossa entidade como doação deste mês.

## h) Campanha de Recuperação

Após 6 meses sem doações recebidas o contribuinte entra na categoria de recuperação, que é trabalhado da seguinte maneira:

Script

Com quem eu falo, por gentileza?

Por favor, o(a) Sr(a)[contribuinte] se encontra?

Sr(a) aqui é a [operadora] sou da central de doações do(a) [entidade], o(a) Sr(a) pode falar

agora? Prometo ser breve

Sr(a)(contribuinte], o(a) Sr(a) fez uma importante doação em (data ou mês) que fez a grande

diferença para os nossos assistidos. Obrigado(a) por nos ajudar.

Nosso trabalho só é possível graças a pessoas como o Srfa), por isso continuamos precisando

de seu apoio

Podemos continuar contando com sua doação?

CASO QUEIRA COLABORAR COM R$ 5,00

*1ª negociação!*

Sr.(a) [contribuinte], como o(a) Sr.(a) sabe, todas as nossas despesas então aumentando

muito! E para conseguirmos manter os atendimentos estamos sugerindo que os doadores nos

ajudem com R$ 10,00.

“Se mesmo assim disser que não pode"

*2ª negociação!*

E se o(a) Sr.(a) fizesse uma doação de R$ 10,.00 a cada dois meses? Nos ajudaria a reduzir

custos

"Se não aceitar”

*3ªnegociação!*

Entendo Sr.(a) [contribuinte), mas não tem problema, toda doação é bem-vinda e aceitamos

de coração! Com quanto o(a) Sr.(a) poderia nos ajudar?

SE A ENTIDADE TIVER MENSAGEIRO

Sr(a)\_\_\_\_\_\_\_\_ a doação seria através do nosso mensageiro, que vai identificado com um crachá e ele leva um recibo no valor da sua doação, tudo bem? Em qual dia ele pode passar?

SE A ENTIDADE TIVER APENAS BOLETO

Sr(a)\_\_\_\_\_\_\_\_ a doação seria através do boletinho bancário, que o(a) Sr.(a) poderia efetuar o

pagamento junto com as continhas da casa, em uma lotérica, banco ou até mesmo pelo

celular. Para qual dia o(a) Sr.(a) prefere o boleto?

**i)Campanha de fidelização**

São doadores mensais que a doação já foi recebida dentro do mês , e ligamos depois de 2 dias do recebimento para agradecer e convidá-lo a ser um doador fidelizado .

*Script*

[saudacao] ,[contribuinte], tudo bem? Que bom!!

Sr.(a) [contribuinte] O motivo da nossa ligação é para falar que sua doação já chegou em nossa entidade, em nome de todos os assistidos, muito obrigada!

Queremos saber se nosso o mensageiro [mensageiro] atendeu bem o(a) Sr.(a) e se ficou alguma dúvida sobre sua doação ou sobre a entidade?

Como a Sra já sabe, sua doação é muito importante aqui para a [entidade], por isso, quero convidá-la a ser uma DOADORA ESPECIAL, funciona assim:

Deixo anotado aqui para o nosso mensageiro [mensageiro] que sua doação é mensal, assim, A PARTIR DOS PRÓXIMOS MESES, o nosso mensageiro passa todos os meses na residencia da Sr(a).

Dessa forma nossa entidade já sabe que pode contar sua doação nos próximos meses e os atendimentos tão importantes para os nossos assistidos podem continuar, tudo bem?

NEGOCIAÇÃO:

SE CONCORDAR:

Ah que bom Sr [contribuinte], então a partir do próximo mês nós não ligamos, e o mensageiro passa a partir do dia [dia\_agendamento] para retirar sua doação! Qualquer imprevisto, o Sr. pode nos ligar, quer anotar nosso número, a ligação é gratuita: 0800-580-0671

Em nome de nossos assistidos muito obrigada!

# II Argumentação (Utilizada em novo doador,segunda doação,Doador, cobrança e devolvidos)

Argumentar é a capacidade de relacionar fatos, teses, estudos, opiniões, problemas e

possíveis soluções a fim de embasar determinado pensamento ou ideia. O objetivo é

convencer, persuadir, levar o ouvinte a seguir uma linha de raciocínio e a concordar

com você. Para que a argumentação seja convincente é necessário levar o ouvinte a

um "beco sem saída", onde ele seja obrigado a concordar com os argumentos

expostos.

## a) "Vocês são da cidade?", "Você trabalha na entidade", "Mas de onde você

## está falando?"

Para esta pergunta devemos sempre responder que somos de uma central de

doações, contratados pela entidade para fazer o trabalho de divulgação da entidade. E

que, se o Doador tiver dúvidas sobre o trabalho, podemos passar o telefone da

entidade e o nome da pessoa responsável;

## b) Pergunta de onde fala

Sria), nós estamos localizados no estado de São Paulo, na cidade de Jaú, mas como

eu disse somos uma central contrata pela [nome da entidade), eu posso passar o

telefone da entidade, assim o(a) Sr(a) pode falar com nossa diretora [nome diretora e

tirar qualquer dúvida!

## c) Aposentado

Nós compreendemos Sr(a) que as vezes trabalhamos uma vida toda e a

aposentadoria não é tão justa não é? As famílias dos nossos assistidos também

passam por essa situação, então o valor que a Sr(a) puder já vai ajudar muito!

## d) Desconfiou da campanha

Sr(a) eu posso passar o telefone da entidade, assim o(a) Sr(a) pode falar com nossa

diretora e tirar qualquer dúvida! Depois eu retorno para o(a) Sr(a) e vejo se vai poder

participar da campanha, tudo bem?

## e) Desempregado/Dificuldade financeira

Nós entendemos Sr(a) Aqui na entidade também lutamos muito todos os dias para honrar os compromissos financeiros e manter os atendimentos aos assistidos.Por isso uma pequena doação fará toda a diferença e nos ajudará muito.

## f)Disse que não é o Doador ou disse que não irá encontrar o Doador(o

horário que ele está disponível não é possível tentar entrar em contato)

Sr (a)\_\_\_\_\_\_ Nos estamos tentando falar com ele e não estamos conseguindo. Será

que o(a) Sr(a) pode dizer que ele(a) é uma pessoa importante para nossa entidade e

que gostariamos de saber se ele pode participar da campanha neste mês?

Eu retorno para a Sr(a) amanhă, caso não consiga o contato novamente deixarei agendado para nosso mensageiro passar em até 5 dias e confirmar a doação diretamente com ele(a).

No retorno da agenda SE FOR DOADOR PASSA CAMPANHA. Se ainda não for o

Doador:

Sr(a), podemos deixar agendado para o mensageiro passar combinar a doação

pessoalmente com o sr (a)\_\_\_\_\_\_\_\_\_?

SE SIM > entra na negociação padrão... SE NÃO OU NÃO SABE

Sr(a) então retornamos no mês que vem, qual o melhor dia para entrar em contato?

E DAR NÃO CONTRIBUIU

## g) Já ajuda outras entidades

Ah que bom que o Sr(a) já participa em outra entidade. Todas realmente precisam

Muitos Doadores que ajudam outras entIdades, ajudam um mês a nossa entidade

também, assim o Sr(a) nåo deixa de ajudar a entidade e também colabora com a

nossa, tudo bem?

## h) Faleceu

Entendi, olha em nome de todos aqui da entidade nossos sentimentos. O(a) Sr(a)

gostaria de continuar participando da campanha ou quer que eu retorno mais pra

frente?

## i) Vai doar pessoalmente

Ah que bom, mas se o(a) Sr(a) preferir podemos enviar um boleto, assim o(a) Sr(a)

pode fazer a doação junto com as continhas do mês e não precisa se deslocar até a

entidade só para fazer a contribuição, o que o(a) Sr(a) acha?

## j) Disse que quer doar R$5,00 / Nao vai doar por causa dos R$5,00

A doação do(a) Sr.(a) é muito importante é através das doações que mantemos todos

os nossos atendimentos, porém com o alto custo que estamos tendo atualmente com

gasolina estamos contando com uma doação de R$ 10,00... (Aguardar resposta)

*"Se mesmo assim disser que não pode"*

E se o(a) Sr.(a) guardar os R$5,00 desse mês, e no próximo mês o mensageiro retira

a doação desse mês e a do mês seguinte?Ficaria R$ 10,00 para dois meses, pode

ser?

## k)Quando disser que não pode ajudar sem motivo (Casos de creche)

Sr(a) \_\_\_\_\_\_imagine a Sr(a) as mães que precisam trabalhar, e não tem onde deixar seus bebês, então a creche irá ajudá-la muito a manter o sustento da família ,podemos contar com seu apoio ?

## l) Desconfiança ao pedir o CPF/CNPJ para boletos

“*Questionamento sobre o por quê colocar o CPF”:*  
Sr(a) \_\_\_\_\_\_\_\_\_, o banco que tem essa exigência de colocarmos o CPF do doador (ou CNPJ em casos de empresas), pois é uma forma de assegurar que os boletos não passem por fraudes. Por isso precisamos dele para conseguir emitir os boletinhos do(a) Sr(a). O(a) Sr(a) pode ficar tranquilo pois seus dados ficam protegidos em nosso sistema, que é totalmente codificado.   
  
*“ Se não quiser informar o CPF “*Tudo bem Sr(a)\_\_\_\_\_\_, eu entendo é que sem informar no sistema do banco o CPF/CNPJ nós não conseguimos fazer os boletos, para podermos contar com a sua ajuda tão importante, se o(a) Sr(a) me autorizar, nós temos um sistema onde conseguimos puxar o CPF para emitir os boletos, o(a) Sr(a) autoriza?  
 *“Se não autorizar e ainda não quiser informar”*  
Eu entendo Sr(a) \_\_\_\_\_\_\_\_, é que realmente sem o número do CPF do(a) Sr(a) nós não conseguimos emitir o seu boleto,e assim a nossa entidade ficará sem a sua ajuda. Se o(a) Sr(a) quiser ligar em seu banco confirmando a respeito e eu te ligo em outro dia para o(a) Sr(a) me passar, tudo bem?

## 

## 

## 

## m) Desconfiança de algum ruído externo (latidos, criança):

Olha Sr(a), peço desculpas pelo barulho, é que veio do vizinho ao lado.

## n) Doador pergunta algo sobre a entidade que você não sabe responder:

Olha Sr(a)\_\_\_\_\_\_, essa informação eu não tenho para passar para o(a) Sr(a), pois eu faço parte da Central que realiza ligações, eu posso retornar em outro momento para o Sr(a) com essa informação OU se quiser eu posso te passar o telefone da entidade, o(a) Sr(a) liga na secretaria e se informa.

## o) Reclamação sobre tentativas excessivas de contato:

Sr(a)\_\_\_\_\_\_\_, é que por causa dos custos altos de telefone fixo usamos uma discadora pela internet para realizar as ligações e muitas empresas utilizam essa forma de ligação, não temos como controlar a ligação que eles fazem para o(a) Sr(a), mas eu peço desculpas pelo incômodo.

## p) Pergunta de onde que conseguimos o número (doador novo):

Nós pegamos os telefones de uma lista aleatória para realizar as ligações divulgando o trabalho da nossa entidade.

## 

## q) Doador não quer informar o celular/email:

Eu entendo o(a) Sr(a), é que hoje em dia, esses canais de comunicação são fundamentais para compartilhar com os doadores e com a nossa comunidade o quanto a ajuda de cada um faz toda a diferença.

## r) Mensageiros:

*Reclamação de alguma atitude*

Sr(a), gostaria primeiramente de te pedir desculpas em nome de todos aqui da nossa entidade. Vou anotar as suas reclamações e passar ao setor responsável e estaremos resolvendo o ocorrido.

*(Se for cancelar as doações por conta disso...)*

Como sua ajuda é MUITO IMPORTANTE aqui para os assistidos, podemos continuar com a sua ajuda??

*Desconfiança de outro mensageiro passar:*

O(a) Sr(a) pode ficar tranquila que independentemente de qual mensageiro passar, ele é um representante da entidade, então ele estará sempre com crachá de identificação e entregará para o(a) Sr(a) o recibo da entidade com seu valor de doação. As vezes vai outro mensageiro por algum imprevisto que ocorreu com o outro representante.

# III Indicação de Novos Doadores

Após persistir a recusa do doador (mensal, fidelizado, parcelado) em ajudar na campanha, a operadora deve pedir indicação de uma pessoa conhecida do doador que possa ser um colaborador, seguindo:

O(a) Sr(a) nos desculpe pela insistência, é que realmente precisamos muito da ajuda de toda comunidade, ainda sim você consegue nos ajudar MUITO de outra forma, certamente pessoas com um coração tão bom como o seu com certeza tem amigos, tão generosos quanto... Teria algum conhecido que poderia nos ajudar também?

SE SIM:

Que ótimo! Já vai nos ajudar e muito O(a) Sr(a) \_\_\_\_\_\_. O(a) Sr(a) pode me informar o contato e nome da pessoa por favor?

SE NÃO: Sem problemas Sr(a)\_\_\_\_\_\_, certamente em uma outra oportunidade O(a) Sr(a) consegue nos indicar alguém. Eu te agradeço imensamente pela atenção. Ótimo(a) dia/tarde/noite

# IV Negociação do valor-Doador Novo

A operadora não sabe exatamente com quem ela fala ao telefone, ou seja, se aquela

ela pode ou não ajudar com valores altos.Então devemos sempre supor que sim,ela pode !!

Você verá que no "script” novo fizemos uma nova abordagem em que:

a) Sugerir o valor que está no script que são R$ 60,00.

b) Se não houver o "aceite", a partir daqui começaremos a negociação

exemplificando valores mais baixos:

c) Nessa negociação, não devemos ir direto aos RS 10,00

d) Em último caso, podemos oferecer o valor de R$10,00 para não perder a

doação.

# V. Nunca sugerir uma única doação (somente para esse mês)

a) Caso a negociação normal não tenha sucesso, você pode dizer o seguinte:

Sr(a)\_\_\_\_\_\_vamos fazer o seguinte, a Sra faz a doação desse mês e no próximo

mês eu entro em contato novamente para saber se poderá ou não continuar.

*Atenção*: nunca use as palavras 'única doação ou "uma doação”. Use sempre “a

doação desse mês”

b) Note que dessa forma não encerraremos a conversa com esse Doador

poderemos fazer um nova contato com ele no próximo mês

# 

# 

# 

# VI.Finalização de todo contato quando o Doador diz que não vai

contribuir

a) Caso o Doador não aceite fazer a doação, é preciso combinar uma data para c

próximo contato, utilizando:

Sr(a)\_\_\_\_\_ a nossa entidade agradece mesmo assim, muito obrigado pela atenção

podemos combinar um outro dia para eu entrar em contato? Mês que vem ou em outro

momento que ficar melhor para o0a Sr(a)....

**"Se não quiser combinar um dia/més"**

Então Sr. podemos ligar no próximo mês para ver a possibilidade de sua doação?

**"Se mesmo assim não se manifestar, colocar a data de retorno para daqui dois**

**meses"**