

ORNARE

TAC: JORNADA DO CLIENTE – COMUNICAÇÃO COM CLIENTE

Financeiro e Comercial:

Andrea Dutra

Eduardo Baia

Fernanda Letícia

Marina Leitão

02/11/2024



COMUNICAÇÃO COM CLIENTE

Uma comunicação estruturada e profissional é fundamental para manter a qualidade e a reputação da marca em todas as regiões onde atua.

APRESENTAÇÃO DO PROJETO EM 2 FASES,
CONTEMPLANDO OS TEMAS:

- Financeiro e Comercial
- Produção e Logística
- Montagem
- Assistência Técnica e Garantia





IMPORTÂNCIA

1.Imagem de Marca: Um tom consistente reforça a identidade da marca e transmite profissionalismo.

2.Uniformidade: Processos de comunicação padronizados garantem que todos os franqueados transmitam a mesma mensagem, evitando confusões e discrepâncias.

3.Relacionamento com Clientes: Uma comunicação clara e profissional fortalece a confiança e a fidelidade dos clientes.

4.Treinamento e Suporte: Diretrizes claras facilitam o treinamento de novos franqueados, assegurando que todos estejam alinhados com os valores e objetivos da empresa.

5.Eficiência Operacional: Processos bem definidos agilizam a troca de informações e a resolução de problemas, melhorando a operação como um todo.





EXEMPLO:

Original	Alteração
Caro(a) [Nome], Estamos entrando em contato para lembrá-lo(a) sobre a pendência referente ao contrato em aberto. Valorizamos a sua parceria e compreendemos q ue imprevistos podem ocorrer. Por favor, solicitamos a regularização do pagamento até [data limite], para evitar possíveis encargos adicionais. Pode ser pago com o mesmo boleto. Agradecemos a sua atenção a este assunto e permanecemos à disposição para esclarecimentos adicionais. Contamos com sua compreensão e colaboração. Caso já esteja pago, favor enviar comprovante. Atenciosamente,	Caro(a) [Nome], (Bom dia, Boa tarde) Gostaríamos de lembrá-lo(a) acerca da pendência referente ao contrato em aberto. Solicitamos, por gentileza, a regularização do pagamento até [data limite], a fim de evitar possíveis encargos adicionais. O pagamento pode ser efetuado utilizando o mesmo boleto. Caso já tenha realizado o pagamento, pedimos a gentileza de nos enviar o comprovante. Agradecemos antecipadamente pela atenção, e seguimos à disposição para quaisquer esclarecimentos. Atenciosamente,

ORNARE

TAC: JORNADA DO CLIENTE – COMUNICAÇÃO COM CLIENTE

Logística, Montagem e Assistência Técnica:

Rose Guicciardi

Vania Santos

Amanda Felix

08/11/2024



LOGÍSTICA



Jornada do Cliente em Etapas

PRODUÇÃO E LOGÍSTICA





ENTREGA DO PEDIDO CONFIRMADA

➤

Enviar

Para

Cc

Assunto

ENTREGA DO PEDIDO CONFIRMADA

Caro(a) _____,
Bom dia/ Boa tarde.

Informamos que seu pedido referente ao contrato [____], para os ambientes [____], está pronto para entrega. A data agendada é para o(s) dia(s) [____], dentro do horário comercial, no seguinte endereço:
[Endereço de Entrega]

- Para garantir uma entrega eficiente, solicitamos as seguintes informações e providências:
- Endereço completo para entrega.
 - Informar instruções específicas de horário, local e/ ou outras orientações necessárias do condomínio, se houver.
 - Responsável designado para receber as peças.
 - Status atual do imóvel: informar se está em fase de obras ou se há moradores presentes.
 - Reservar espaço para estacionamento e/ou carga e descarga, se possível;
 - Enviar fotos dos ambientes onde o mobiliário ORNARE será instalado, para auxiliar na organização e agilidade da montagem.
 - Local para armazenamento das peças próximo ao local de montagem.

- Informações adicionais:
- Cancelamentos devem ser comunicados com pelo menos __ dias úteis de antecedência;
 - Após [Data de Referência], o pedido estará sujeito a taxa de armazenagem de 2% ao mês sobre valor total do pedido, ou seja, R\$ _____ conforme contrato;
 - Peças com altura superior a 2,30 m poderão exigir içamento. Conforme o contrato, a ORNARE não se responsabiliza por essa operação, portanto, os custos e a programação devem ser tratados diretamente com a empresa especializada e cliente.
 - Providencie a retirada de entulhos, se necessário.

Estamos comprometidos em garantir uma montagem de qualidade. Nossa Equipe de Relacionamento com o Cliente entrará em contato em breve para finalizar os detalhes. O prazo estimado para essa etapa é de __ a __ dias úteis após a entrega e liberação pelo supervisor da área.

- Por favor, mantenha os produtos protegidos seguindo nossas recomendações:
- Não remova o plástico e as fitas de lacre.
 - Evite mover, sentar ou apoiar objetos sobre as peças.
 - Proibida a manipulação por terceiros.

Aguardamos seu retorno e permanecemos à disposição para qualquer assistência necessária.

Atenciosamente,



ENTREGA ADIADA

➤

Enviar

Para

Cc

Assunto

ENTREGA ADIADA

Caro(a) _____,
Bom dia/Boa tarde

Atendendo à sua solicitação, informamos que a entrega do seu pedido referente ao contrato _____, destinado aos ambientes _____, foi adiada para o período _____, em horário comercial, no endereço abaixo:
(endereço)

Gostaríamos de assegurar-lhe que, com uma semana de antecedência, entraremos novamente em contato para informar a data exata, dentro do período mencionado acima.

Importante:

- Após [Data de Referência], o pedido estará sujeito a taxa de armazenagem de 2% ao mês sobre valor total do pedido, ou seja, R\$ _____ conforme contrato;

Informações adicionais:

- Cancelamentos devem ser comunicados com pelo menos __ dias úteis de antecedência;
- Após [Data de Referência], o pedido estará sujeito a taxa de armazenagem de 2% ao mês sobre valor total do pedido, ou seja, R\$ _____ conforme contrato;
- Peças com altura superior a 2,30 m exigirão içamento. Conforme o contrato, a ORNARE não se responsabiliza por essa operação, portanto, os custos e a programação devem ser tratados diretamente com a empresa especializada.

Aguardamos seu retorno e permanecemos à disposição para qualquer assistência necessária.

Atenciosamente,



ENTREGA COM IÇAMENTO

➤

Enviar

Para

Cc

Assunto

ENTREGA DE PEDIDO REALIZADA COM NECESSIDADE DE IÇAMENTO

Caro(a) _____

Bom dia / Boa tarde,

Informamos que, durante a entrega do pedido ___, identificamos a necessidade de realizar o serviço de içamento para (quantidade de peças) que não puderam ser transportadas pelo elevador até o local de instalação.

Diante dessa situação, solicitamos que seja agendado o serviço com, no mínimo, __ horas de antecedência para que possamos organizar a logística interna de forma eficiente. Sugerimos que o agendamento seja realizado para o período da tarde, a fim de evitar conflitos com outras operações de entrega.

Importante: O serviço de içamento é contratado e pago diretamente pelo cliente junto à empresa especializada. Para auxiliar nessa etapa, indicamos a empresa _____, cujos contatos estão detalhados abaixo:

Telefone: _____

E-mail: _____

Medidas das peças para içamento:

Descrição	Largura	Altura	Espessura	Valor

Agradecemos a atenção e estamos à disposição.

Atenciosamente,



ENTREGA COM REMANEJAMENTO

➤

Enviar

Para

Cc

Assunto

ENTREGA REALIZADA COM NECESSIDADE DE REMANEJAMENTO

Caro(a)

Bom dia / Boa tarde,

Conforme informado anteriormente, na entrega realizada em __/__/__, os materiais foram armazenados no [inserir o local] (fotos anexas), **(exemplo de motivo** - pois a parte superior estava inacessível devido à presença de andaimes nas escadas). Ressaltamos que, antes da montagem, será necessário realizar o remanejamento dos materiais para o ____, sendo este custo de responsabilidade do cliente, caso o serviço seja efetuado pela transportadora.

Caso o remanejamento seja realizado por conta própria, a ORNARE não se responsabiliza por eventuais danos ao material, o que implicará na perda da garantia.
Se optarem por realizar o remanejamento pela transportadora que efetuou a entrega, o custo será de R\$ ____.

Dados para pagamento:

NOME	CNPJ	CONTA 1	CONTA 2

O agendamento do remanejamento deve ser feito com antecedência para que a equipe de transporte possa comparecer ao local e realizar o serviço antes do início da montagem.

Agradecemos a atenção e estamos à disposição.

Atenciosamente,



LIBERAÇÃO MONTAGEM



Jornada do Cliente em Etapas

LIBERAÇÃO MONTAGEM





VISTORIA DE LIBERAÇÃO DE MONTAGEM SEM DESPESAS

Caro(a)

Bom dia/Boa tarde,

Informamos que a entrega dos produtos ORNARE em sua residência está próxima. Em conformidade com o contrato nº _____, em nome de _____, o agendamento da vistoria de liberação para montagem será no dia _____, no horário comercial.

O fiscal designado para essa visita será o(a) Sr(a). _____, portador(a) do RG _____ e CPF _____. Solicitamos a gentileza de garantir o acesso autorizado na portaria, se houver.

Para assegurar que tudo ocorra da melhor forma, pedimos a confirmação das seguintes informações:

- Endereço: _____
- Autorização para realização da montagem fora do horário comercial e aos fins de semana.

De acordo com o contrato anexo, o valor da montagem é de R\$ _____. Após a liberação, confirmaremos a data de início da montagem e forneceremos os dados bancários da equipe para que o pagamento do serviço possa ser efetuado.

Estamos à disposição em caso de esclarecimentos.

Atenciosamente,



VISTORIA DE LIBERAÇÃO DE MONTAGEM COM DESPESAS

Caro(a)

Bom dia/ Boa tarde,

Informamos que a entrega dos produtos ORNARE em sua residência está próxima. Em conformidade com o contrato nº _____, em nome de _____, o agendamento da vistoria de liberação para montagem será no dia _____, no horário comercial.

O fiscal designado para essa visita será o(a) Sr(a). _____, portador(a) do RG _____ e CPF _____. Solicitamos a gentileza de garantir o acesso autorizado na portaria, se houver.

Para assegurar que tudo ocorra da melhor forma, pedimos a confirmação das seguintes informações:

- Endereço: _____
- Autorização para realização da montagem fora do horário comercial e aos fins de semana.

De acordo com o contrato anexo, o valor da montagem é de R\$ _____. Adicionalmente, as despesas de hotel, deslocamento, alimentação, pedágio e quilometragem da equipe, por um período de _____ dias úteis (sujeito a prorrogação), foram previamente calculadas em R\$ _____. O valor total a ser pago é de R\$ _____.

Após a liberação, confirmaremos a data de início da montagem e os dados bancários da equipe para que o pagamento do serviço possa ser providenciado.

Estamos à disposição em caso de esclarecimentos. Nosso horário de atendimento é das 8h às 12h30 e das 13h30 às 17h, de segunda a sexta-feira.

Atenciosamente



NÃO LIBERADO PARA MONTAGEM/ORÇAMENTO DE AJUSTES

Caro(a)

Bom dia/Boa tarde,

Realizamos a vistoria no dia _____ e constatamos que a obra ainda não está apta para a montagem. Para garantir a instalação eficiente e proteger a integridade dos produtos, é essencial que todas as condições estejam adequadas.

Para sua conveniência, apresentamos abaixo uma lista detalhada dos pontos que requerem correção. Solicitamos a gentileza de abordar essas questões com os responsáveis pela obra, coordenar conosco o orçamento para eventuais ajustes nos produtos e informar a data prevista para a conclusão dos reparos, a fim de que possamos agendar uma nova vistoria.

- (ambiente 1): (correções necessárias/ajustes)
- (ambiente 2): (correções necessárias /ajustes)

Nossa Equipe de Relacionamento com o Cliente está à disposição para qualquer esclarecimento.

Atenciosamente,



LIBERAÇÃO PARA MONTAGEM SEM DESPESAS

Caro(a)

Bom dia/Boa tarde,

Informamos que, após a vistoria realizada no dia _____, constatamos que a obra referente ao contrato _____ está liberada. Com isso, avançamos para a fase final, com a montagem dos produtos ORNARE em sua residência, prevista para a semana de _____ a _____.

Em breve, confirmaremos a data exata de início da montagem e forneceremos os dados bancários da equipe para o pagamento do serviço, no valor de R\$ _____. O contrato está anexado para sua referência.

Permancemos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais.

Atenciosamente,



LIBERADO PARA MONTAGEM COM DESPESAS

Caro(a)

Bom dia/Boa tarde,

Informamos que, na vistoria realizada no dia _____, verificamos que a obra referente ao contrato _____ está liberada. O início da montagem dos produtos ORNARE em sua residência esta prevista para ocorrer na semana de _____ a _____.

Durante o processo, nossa equipe avaliará in loco os itens necessários para a conclusão do trabalho e informará os valores para sua aprovação.

Em breve confirmaremos a data exata de início da montagem, bem como os dados bancários da equipe para que o pagamento do serviço, no valor de R\$ _____, possa ser providenciado. O contrato está anexado para sua referência. Adicionalmente, o montante referente às despesas de hotel, deslocamento, alimentação, pedágio e quilometragem da equipe por _____ dias úteis (período sujeito a prorrogação) foi previamente calculado em R\$ _____. Valor total: R\$ _____.

Estamos à disposição para qualquer esclarecimento.

Atenciosamente,



INÍCIO DE MONTAGEM

Caro(a)

Bom dia/Boa tarde,

Conforme sinalizado anteriormente, e de acordo com a vistoria realizada em ____, informamos que a obra referente ao contrato ____, em nome de ____, está liberada. Confirmamos, assim, o pré-agendamento da montagem para o dia ____ no endereço _____.

Seu pedido foi designado para a equipe de montagem de _____, que estará sob a supervisão do(a) Sr(a). _____, tel. _____. Inicialmente, estimamos ____ dias úteis para a montagem (prazo que pode ser prorrogado conforme necessário).

Solicitamos, por gentileza, que as plantas elétrica e hidráulica estejam disponíveis no local.

Os serviços de montagem foram orçados em R\$ _____ (contrato em anexo). Seguem os dados bancários do supervisor para a realização do pagamento:

MARCOS VINICIUS FRANCHINI
CNPJ/CPF: 43.115.189/0001-70
BANCO NUBANK - NU PAGAMENTOS S.A
Agência: 0001
C/C: 28887320-8
PIX: 43.115.189/0001-70

Estamos na fase final do processo. Aguardamos o comprovante de pagamento até as __:___ do dia ____ para confirmarmos o início da montagem pré-agendada para _____. Em breve, encaminharemos a respectiva nota fiscal.

Estamos à disposição para qualquer esclarecimento.

Atenciosamente,



INÍCIO DE MONTAGEM COM DESPESAS DE VIAGEM

Caro(a)

Bom dia/Boa tarde,

Informamos que, após a vistoria realizada em _____, a obra referente ao contrato _____ em nome de _____ está liberada. O pré-agendamento da montagem esta para o dia _____, no endereço _____.

A equipe responsável pela montagem será coordenada por _____, sob a supervisão de _____, que pode ser contatado pelo telefone _____.

Solicitamos gentilmente que as plantas elétrica e hidráulica estejam disponíveis no local.

O custo estimado para os serviços de montagem é de R\$ _____ (contrato em anexo). As despesas adicionais, incluindo hotel, deslocamento, alimentação, pedágio e quilometragem da equipe por _____ dias úteis (com a possibilidade de prorrogação), foram calculadas previamente em R\$ _____. Valor total estimado: R\$ _____.

A seguir, encontram-se os dados bancários do supervisor para o pagamento:

MARCOS VINICIUS FRANCHINI
CNPJ/CPF: 43.115.189/0001-70
BANCO NUBANK - NU PAGAMENTOS S.A
Agência: 0001
C/C: 28887320-8
PIX: 43.115.189/0001-70

Estamos nos aproximando da fase final deste processo. Solicitamos o envio do comprovante de pagamento até as __:__ do dia _____ para confirmar o início da montagem agendada para _____. A nota fiscal correspondente será enviada em breve.

Estamos à disposição para qualquer esclarecimento.

Atenciosamente,



ABERTURA DE GRUPO – INÍCIO DE MONTAGEM

Prezada equipe,

Bom dia/Boa tarde,

Informamos que este grupo tem como objetivo compartilhar informações sobre o status da montagem programada para iniciar no dia _____ conforme o contrato número _____, em nome de _____, localizado no seguinte endereço: _____.

A responsabilidade pela montagem foi atribuída à equipe de _____, sob a gestão e supervisão de _____, cujo contato é _____.

Caso seja necessário incluir mais alguém neste grupo, por favor, nos informe.

Ressalto a importância de manter as plantas elétrica, gás e hidráulica fornecidas pelo cliente no local.

Agradeço a atenção de todos

Boa montagem.

Atenciosamente,



VISTORIA PÓS MONTAGEM (TÉCNICA) – MENSAGEM GRUPO DE MONTAGEM

Caro(a)

Bom dia/Boa tarde,

Gostaríamos de informá-lo(a) que os itens extras solicitados durante a vistoria realizada no dia ____, conforme listados abaixo, foram encaminhados para produção. A previsão inicial de entrega está programada para ocorrer na semana de ____ a ____.

(ambiente 1)

(item 1 com medidas)

(item 2 com medidas)

...

(ambiente 2)

(item 1 com medidas)

(item 2 com medidas)

...

Estamos à disposição para qualquer esclarecimento.

Atenciosamente,



PÓS VISTORIA ORÇAMENTO COMPLEMENTAR - GRUPO DE MONTAGEM

Caro(a)

Bom dia/Boa tarde,

Em breve enviaremos o orçamento referente aos itens extras solicitados durante a vistoria realizada no dia _____. Além disso, os itens que serão repostos sob garantia, conforme descrito no relatório anexo, já foram encaminhados para a produção. A previsão inicial de entrega está programada para ocorrer na semana de _____ a _____.

Permanecemos à disposição.

Atenciosamente,



ACOMPANHAMENTO DOS PRAZOS TÉCNICA – GRUPO DE MONTAGEM

Caro(a)

Bom dia/ Boa tarde,

A previsão de entrega dos itens solicitados durante a vistoria realizada em ____ permanece programada para ocorrer na semana de ____ a _____. Em breve, os seus produtos ORNARE estarão prontos para entrega.

Estamos à disposição para qualquer assistência adicional.

Atenciosamente,



PRAZO ANTECIPADO DE TÉCNICA – GRUPO DE MONTAGEM

Caro(a)

Bom dia/ Boa tarde,

A produção dos itens extras solicitados durante a vistoria realizada em ____ foi antecipada. Portanto, a entrega desses itens ocorrerá simultaneamente aos produtos que serão substituídos sob garantia, conforme a previsão para a semana de ____.

Asseguramos que seus produtos ORNARE sejam entregues dentro do prazo estipulado.

Permanecemos à disposição para qualquer assistência adicional.

Atenciosamente,



ORÇAMENTO (VENDA COMPLEMENTAR) – GRUPO DE MONTAGEM

Caro(a)

Bom dia/Boa tarde,

Gostaria de alinhar os próximos passos para que, em breve, seus produtos ORNARE estejam completamente prontos. Para iniciarmos a produção dos itens adicionais solicitados durante a vistoria realizada em ____ enviaremos o boleto no valor de R\$ ____ com vencimento para _____. O valor da mão de obra, orçado em R\$ _____deverá ser pago diretamente à equipe homologada até 5 dias úteis antes da montagem. Entraremos em contato próximo a esse prazo para compartilhar os dados bancários do responsável e confirmar a data da montagem.

Solicitamos que nos envie o comprovante de pagamento dos itens para que possamos emitir o pedido e iniciar a produção.

A previsão de entrega é de 35 a 40 dias úteis após a emissão do pedido. Compreendemos a importância deste momento e estamos empenhados em reduzir este prazo ao máximo.

Permanecemos à disposição para qualquer assistência adicional.

Atenciosamente,



ENTREGA/INSTALAÇÃO TÉCNICA/VENDA COMPLEMENTAR - GRUPO DE MONTAGEM

Caro(a)

Bom dia/ Boa tarde,

A programação para a entrega dos itens solicitados durante a vistoria será realizada em _____, e o início da instalação no dia _____.

Por favor, nos informe se estas datas para entrega são convenientes.

Permanecemos à disposição para qualquer assistência adicional que necessitar.

Atenciosamente,



FINALIZAÇÃO DA MONTAGEM

Bom dia/Boa tarde,

O projeto _____ foi concluído com êxito.

Informamos a conclusão da montagem e expressamos nosso agradecimento pela atenção e colaboração dedicadas ao longo de todo o processo.

Será enviado em breve o link para certificado de garantia, manual de limpeza e conservação e pesquisa de satisfação.

Permaneço à disposição para qualquer necessidade.

Atenciosamente,



ASSISTÊNCIA TÉCNICA



Jornada do Cliente em Etapas

ASSISTÊNCIA TÉCNICA





ABERTURA DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA



Enviar

Para

Cc

Assunto

SOLICITAÇÃO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA

Caro(a) Sr.(a).

Bom dia/Boa tarde,

Meu nome é _____, faço parte da equipe de assistência técnica da ORNARE. Recebi sua solicitação e estou à disposição para resolver qualquer questão que possa ter surgido com seus produtos.

Para agendar a visita técnica, é cobrada uma taxa de deslocamento do profissional no valor de R\$____ para endereços na Região _____. O pagamento deve ser realizado via boleto bancário, com vencimento em ____ dias. Solicito, gentilmente, a confirmação dos dados do titular da compra, listados abaixo. Com essas informações, garantiremos que o atendimento seja providenciado o mais breve possível.

Dados Necessários:

- Nome Completo:
- Data de Nascimento:
- CPF:
- RG:
- Endereço da Visita:
- Bairro:
- CEP:
- Motivo da Solicitação de Visita:
- Telefone para Contato:
- E-mail:

Aguardo seu retorno para seguir com o agendamento.
Permaneço à disposição

Atenciosamente,



TAXA DE VISITA APÓS 3 MESES DO FECHAMENTO DA OBRA

➤

Enviar

Para

Cc

Assunto

SOLICITAÇÃO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA - RETORNO

Caro(a)

Bom dia/ Boa tarde,

Meu nome é ____, faço parte da equipe de assistência técnica da ORNARE. Recebi sua solicitação e estou à disposição para resolver qualquer questão que possa ter surgido com seus produtos.

Informo que o termo de finalização foi assinado no mês de ____ de 20____. Após a conclusão da obra, ofereço um período de __ meses para retorno sem custos adicionais. Após esse prazo, o atendimento passa a ser realizado pela assistência técnica, que cobra uma taxa de deslocamento de R\$ ____ para visitas.

Por favor, informe se deseja agendar o atendimento. Sigo à disposição para qualquer esclarecimento adicional.

Atenciosamente,

ORNARE

Seu nome

Seu cargo

C. + 55 11 97695 1371
T. + 55 11 3090 7017 - Voip 600
R. Etiópia, 380, Jardim do Rio Cotia
Cotia, SP, 06715-775, Brazil

ornare.com   



AGENDAMENTO DE VISITA - BOLETO E CARTÃO


Enviar

Para

Cc

Assunto AGENDAMENTO DE VISITA - BOLETO E CARTÃO

Caro(a)

Bom dia/ Boa tarde,

Gostaria de prosseguir com sua solicitação de assistência técnica. Conforme orientado anteriormente, segue o [boleto/link] para o pagamento referente à visita técnica solicitada. Peço, por gentileza, que envie o comprovante de pagamento para realizar o agendamento o mais breve possível.

Permaneço à disposição para oque necessitar.

Atenciosamente,



Seu nome
Seu cargo

C. + 55 11 97695 1371
T. + 55 11 3090 7017 - Voip 600
R. Etiópia, 380, Jardim do Rio Cotia
Cotia, SP, 06715-775, Brazil

ornare.com   



RETORNO DA VISITA



Para

Cc

Assunto

VISITA

Caro(a)

Bom dia/Boa tarde,

Informo que conforme o relatório de atendimento realizado em _____, o orçamento será enviado em até __ dias úteis.

Permaneço à disposição para qualquer esclarecimento.

Atenciosamente,

ORNARE

Seu nome

Seu cargo

C. + 55 11 97695 1371

T. + 55 11 3090 7017 - Voip 600

R. Etiópia, 380, Jardim do Rio Cotia

Cotia, SP, 06715-775, Brazil

ornare.com





GARANTIA



Enviar

Para

Cc

Assunto

GARANTIA

Caro(a)

Bom dia/Boa tarde,

Informo que, conforme o relatório do atendimento realizado em _____, constatei a necessidade de reposição de algumas peças que se encontram dentro do período de garantia. A solicitação já foi encaminhada para a produção.

Solicito, por gentileza, que considere um prazo de entrega de __ a __ dias úteis. Dentro desse período, entrarei em contato para realizar o agendamento da entrega e montagem.

Asseguro que farei o acompanhamento do processo e o(a) informarei sobre qualquer atualização.

Permaneço à disposição para o que necessitar

Atenciosamente,



ENVIO DE ORÇAMENTO

Bom dia/ Boa tarde,



Informo que o orçamento foi gerado e está disponível em anexo.

A seguir os próximos passos:

- Caso aprovado, o boleto será emitido com vencimento para 7 dias ou fornecerei um link para pagamento via cartão de crédito;
- Enviar o orçamento assinado juntamente com o comprovante de pagamento;
- Posteriormente, entrarei em contato para atualizar sobre o status do pedido;
- A previsão de entrega é de 35 a 40 dias úteis após a emissão do pedido. O prazo de desmontagem e remontagem é de até 30 dias úteis após a aprovação do pedido.

Consideração importantes:

- Caso não efetue o pagamento até a data de vencimento, não será possível a prorrogação da data nem a emissão de novos boletos;
- Após a emissão do boleto ou a geração do link de pagamento, não será possível efetuar alterações no pedido;
- Em serviços relacionados à desmontagem e remontagem, a ORNARE não se responsabiliza pela armazenagem e transporte dos materiais.

Permaneço à sua disposição para qualquer esclarecimento.



FOLLOW UP DO ORÇAMENTO

➤

Enviar

Para

Cc

Assunto

FOLLOW UP

Caro(a)

Bom dia/Boa tarde,

Gostaria de confirmar a recepção do orçamento enviado recentemente para a sua solicitação de assistência técnica. Caso haja alguma dúvida ou necessite de esclarecimentos adicionais, estou à disposição para auxiliá-lo(a).

Além disso, informo que estamos oferecendo um desconto especial nesta semana.

Aguardo o seu retorno.

Atenciosamente,



APROVAÇÃO DO ORÇAMENTO


Enviar

Para

Cc

Assunto APROVAÇÃO DO ORÇAMENTO

Caro(a)

Bom dia/Boa tarde,

Agradeço a aprovação do orçamento. Segue o (boleto/link) para a realização do pagamento. Após conclui-lo, por gentileza encaminhe o comprovante para avançar para a próxima etapa. Estou à disposição para quaisquer esclarecimentos e pronto(a) para iniciar a produção das novas peças.

Pemaneço à sua disposição para qualquer esclarecimento.

Atenciosamente,



CONFIRMAÇÃO DO PEDIDO



Para

Cc

Assunto

CONFIRMAÇÃO DO PEDIDO

Caro(a)

Bom dia/Boa tarde,

Informo que o registo do pagamento e a emissão da venda foram realizados.

O prazo de entrega estimado é de __ a __ dias úteis. Durante este período, entrarei em contato para agendar as datas de entrega e o serviço do técnico.

Acompanharei todo o processo e informarei qualquer atualização.

Permaneço à disposição para qualquer esclarecimento.

Atenciosamente,



SERVIÇO FINALIZADO



Para

Cc

Assunto

SERVIÇO FINALIZADO

Caro (a)

Bom dia/ Boa tarde,

Informo o recebimento do relatório técnico referente ao atendimento realizado em ____, que foi concluído com sucesso.

Permaneço à disposição.

Atenciosamente,

ORNARE

Seu nome
Seu cargo

C. + 55 11 97695 1371
T. + 55 11 3090 7017 - Voip 600
R. Etiópia, 380, Jardim do Rio Cotia
Cotia, SP, 06715-775, Brazil

ornare.com





SERVIÇO ENCERRADO

Caro(a)

▲ Bom dia/Boa tarde,

Gostaria de verificar se teve a oportunidade de revisar o orçamento enviado recentemente. Caso não tenha conseguido analisá-lo, compreendo que sua agenda possa estar ocupada.

No entanto, devido à ausência de retorno, encerrei este atendimento. Sigo à disposição para continuar o processo, caso haja interesse.

Atenciosamente,

ORNARE

@ornare_official | @ornareusa_official