

MATERIAL DE APOIO

# MÓDULO 09

plano  é

MODELOS DE MACROS

## MODELOS DE ALGUMAS MACROS MAIS USADAS PELO ATENDIMENTO:

**Nome da macro:** [COMO ACESSO O DESIGN EM CROCHÊ?]

**Objetivo:** ajudar o aluno recém-inscrito a restabelecer o acesso ao curso.

**Conteúdo:**

Olá, (nome do aluno)! Tudo bem?

Meu nome é (nome do colaborador) e faço parte do time de atendimento da Escola de Artes Manuais.

Seja muito bem-vinda (o)! Que bom ter você com a gente no curso Design em Crochê. 😊😊

Sua compra já foi aprovada e você recebeu os dados de acesso ao curso no e-mail (endereço de e-mail do aluno), que foi o cadastrado durante a compra.

Poderia verificar sua caixa principal, caixa de spam e lixeira?

Para garantir, de todo modo, vou deixar aqui o link de acesso direto ao curso, caso não o localize:

<https://nomedocurso.club.hotmart.com>

Basta clicar no link acima, preencher o e-mail cadastrado e senha para iniciar o acesso.

Caso não saiba a senha, clique em “esqueceu sua senha?”.

Qualquer coisa, nos avise! ❤

Nome e sobrenome do colaborador  
Atendimento  
Escola de Artes Manuais

**Nome da macro:** [RECUPERAÇÃO DE CARRINHO]

**Objetivo:** recuperar vendas não finalizadas.

**Conteúdo:**

Olá! Como você está? 

Somos a equipe de Atendimento da Escola de Artes Manuais! 

Vimos que você gerou o boleto bancário para se inscrever no **\*Bolsas em Crochê!\***

Caso já tenha efetuado o pagamento, pedimos a gentileza de nos enviar o comprovante para termos certeza de que deu tudo certo! 

Lembrando que o acesso ao curso ocorrerá após a compensação do boleto bancário, o que pode levar até 2 dias úteis.

Assim que o pagamento for identificado, você receberá seus dados de acesso no e-mail cadastrado.

Agora, se você ainda não pagou, não se esqueça, pois essa é uma oportunidade única, você está adquirindo o curso com 50% de desconto.

É uma economia de R\$ **\*R\$ 198,50\***!

Comprando o Bolsas em Crochê, você descobrirá como criar 5 lindos modelos de bolsas que podem ser presenteadas ou até mesmo vendidas para gerar aquela renda extra!

E isso **\*pela metade do preço!\***

Você terá 1 ano de acesso ao Bolsas em Crochê e ainda tem **\*7 DIAS DE GARANTIA\*** para avaliar se o curso é para você. 

Nos vemos na primeira aula! 

Nome e sobrenome do colaborador  
Equipe de Atendimento  
Escola de Artes Manuais

**Nome da macro:** [SOLICITAÇÃO DE REEMBOLSO]

**Objetivo:** lidar com demandas de pedido de reembolso dentro do prazo de garantia

**Conteúdo:**

Olá, (nome do aluno)! Tudo bem?

Sem problemas. :)

Para solicitar o estorno é só acessar o link: <https://purchase.hotmart.com/refund/transaction> e preencher com o número da sua transação e o seu endereço de e-mail.

O número da transação você encontra no e-mail que recebeu com os dados de acesso ao curso. Para facilitar a busca, o assunto dele é “Compra aprovada: acesse seu produto”.

Para mais informações sobre prazos e como é feito todo o processo de reembolso pelo Hotmart, é só acessar o site: <https://atendimento.hotmart.com.br/hc/pt-br/articles/209034787-Como-solicitar-o-cancelamento-e-reembolso-de-uma-compra-realizada-por-cart%C3%A3o-de-cr%C3%A9dito->

Lembrando que você tem XX dias restantes para solicitar o seu estorno antes do vencimento da garantia.

Ah! Mesmo que você tenha optado por não continuar no curso XXX, continue acompanhando o conteúdo gratuito da Anne nas redes sociais!

Te agradecemos por ter participado até aqui!

Qualquer dúvida, nos avise!

Nome e sobrenome do colaborador  
Equipe de Atendimento  
Escola de Artes Manuais

**Nome da macro:** [SOLICITAÇÃO DE REEMBOLSO PÓS-GARANTIA]

**Objetivo:** lidar com demandas de pedido de reembolso fora do prazo de garantia

**Conteúdo:**

Olá, (nome do aluno)! Tudo bem?

Compreendemos a sua solicitação, porém reiteramos algumas informações importantes acerca da política de reembolso:

- Ao longo da página de vendas do curso Design em Crochê, nós reforçamos o prazo de garantia que é de 15 dias, que pode ser verificado no link a seguir: <http://linkdapaginadevendas.com.br>

Se ainda sim, você ficar com dúvidas, poderá verificar que, pelo código do consumidor, o prazo obrigatório de garantia para compras na internet é de 7 dias. Ou seja, após esta data, a empresa não precisa fazer a devolução.

Nós oferecemos sempre um prazo estendido, pois entendemos que o cliente pode precisar de mais tempo para avaliar o produto.

Somos uma empresa, como outra qualquer, e para tal, temos nossas políticas e regras. Assim, o consumidor ao comprar, aceita os termos e é responsável por garantir seus direitos e também deveres dentro dos prazos estipulados.

Você se inscreveu há mais de 1 mês e o seu 1º acesso ocorreu em 18/05/20.

Portanto, não podemos atender o seu pedido de devolução e agradecemos a compreensão desde já.

Qualquer dúvida, nos avise. Seguimos à disposição.

Nome e sobrenome do colaborador  
Atendimento  
Escola de Artes Manuais

# plano ê

**PRODUZIDO POR:**

**AUTORIA:**  
Ellen Salomão

**PRODUÇÃO:**  
Guilherme Feix e Inês Araújo

**DIAGRAMAÇÃO E DIREÇÃO DE ARTE:**  
Gubbio Adson e Pedro Veloso