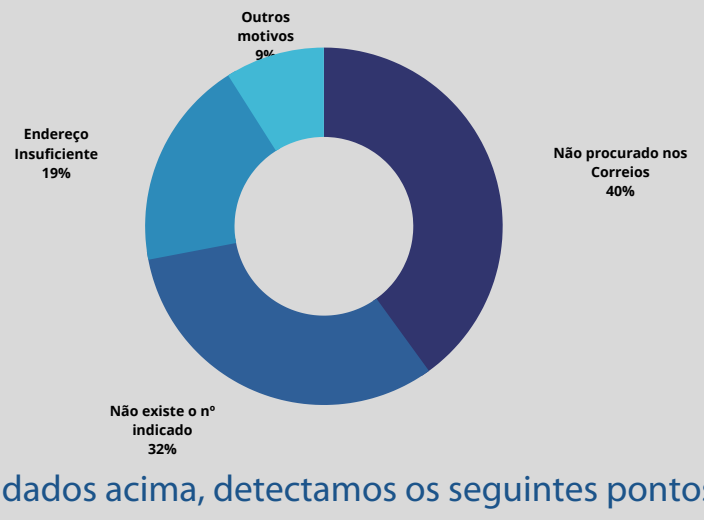
Dicas& Alertas

CARTÃO NÃO RECEBIDO NO ENDEREÇO DO CLIENTE

Quando os Correios não conseguem entregar os cartões aos clientes, os mesmos, por questão de segurança, são inutilizados e, em princípio, é enviada à WayUp a informação dessa devolução.
Avaliamos e identificamos os principais motivos da devolução, conforme quadro abaixo.

MOTIVOS DE DEVOLUÇÃO PELOS CORREIOS



Com base nos dados acima, detectamos os seguintes pontos de alerta:

CADASTRO INCORRETO

51% das devoluções tem relação com o preenchimento do cadastro de forma incorreta ou incompleta. Por isso a necessidade de confirmar com o cliente os dados digitados, certificando-se de que é possível receber correspondência no endereço indicado, ou a definição de um endereço alternativo para envio do cartão.

ENVIO DE SMS

Enviamos um SMS aos clientes, informando que o cartão foi devolvido pelo Correio, indicando que o mesmo procure a loja para atualizar o seu endereço e solicitar um novo cartão. Assim é importante que o celular do cliente esteja sempre atualizado.

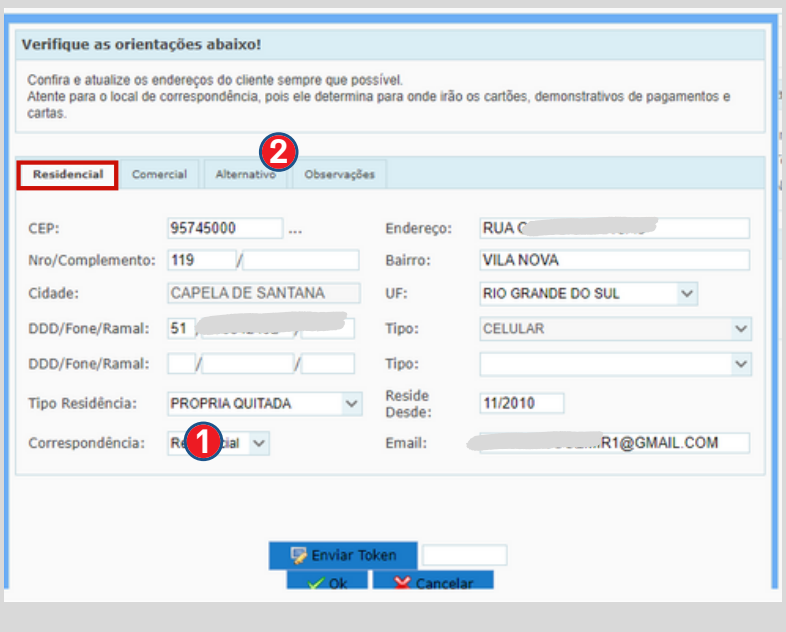
MARCAÇÃO DA DEVOLUÇÃO NO SISTEMA

Todos os cartões devolvidos pelos Correios, cuja informação chegou à WayUp, serão marcados no histórico do cliente, para que você possa verificar quando o mesmo for à loja para informar o não recebimento do cartão. A devolução pelo Correio costuma demorar.

O QUE VOCÊ DEVE FAZER QUANDO UM CLIENTE INFORMAR QUE NÃO RECEBEU O SEU CARTÃO

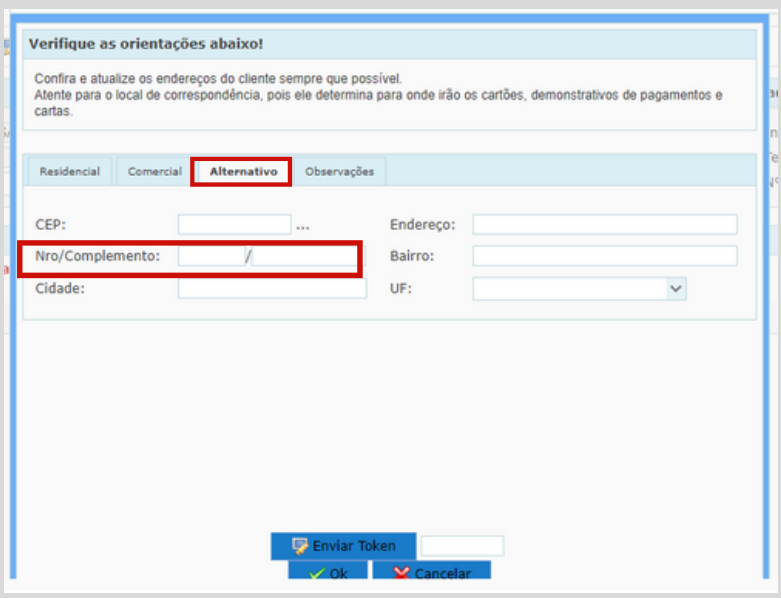
1. Acesse o Portal Atendimento e procure o cliente no sistema - pelo seu nome ou CPF
2. No Menu superior, clique em Consultas e depois em Histórico.
3. Confirme que o tipo de cartão é F (físico)
4. Confira os dados do cliente no cadastro e para atualizar vá em Operações / Atualizar Endereço.
   a. Certifique-se de que o endereço para onde será enviado o cartão esteja correto e que seja em área de entrega do Correio.
   b. Caso o endereço esteja fora da área de entrega, o cliente tem as seguintes opções:
   c. Informar um endereço de entrega alternativo, onde possam receber o cartão;

Acesse o Portal Atendimento / Aba Operações / Atualizar endereço



1. Na aba Residencial – marque a opção - endereço alternativo, como local de entrega de correspondência

2. Clique na aba Alternativo



3. Digite o CEP ou endereço completo onde o cliente costuma retirar sua correspondência

Super Dica

Confira sempre os endereços do cliente que estão cadastrados no sistema.

Confirme se estão corretos a grafia, o número e o complemento do endereço, seus telefones e e-mail.

Endereço errado ou incompleto, geram prejuízos ao cliente e à loja.