

CRI™ · VOLUME V · CENTRAL DE RELACIONAMENTO E INTELIGÊNCIA

CRI™

Manual do Operador

O que fazer agora: agenda diária, recorrência, pós-venda, recuperação e rotinas do operador.

GESTÃO · LIDERANÇA · PROSPERIDADE

Documento oficial do método CRI™

Edição Executiva · GLP 360°

CRI

Manual do Operador

O que fazer agora: agenda diária, recorrência, pós-venda, recuperação e rotinas do operador. Este volume possui 12 seções.

SEÇÃO 01

Apresentação

Este não é um volume de estudo. É o manual que você abre quando está na operação e precisa saber o que fazer a...

SEÇÃO 02

Sua Agenda Diária — O Dia Começa Aqui

Antes de abrir qualquer fila, faça a Sala de Guerra™ com o Coordenador. Depois, siga esta sequência: △ Regras ...

SEÇÃO 03

MÓDULO 1 — RECORRÊNCIA

PCI™ | JCC™ | APC™ — Proteger a próxima compra antes que o concorrente apareça SITUAÇÃO 1.1 — CLIENTE NA LISTA...

SEÇÃO 04

MÓDULO 2 — PÓS-VENDA E EXPERIÊNCIA

NEX™ | IFT™ | FIA™ — O cliente precisa saber que foi visto SITUAÇÃO 2.1 — PÓS-VENDA: ENTREGA VERDE SITUAÇÃO 2....

SEÇÃO 05

MÓDULO 3 — RETENÇÃO

IRE™ | CVR™ | CPP™ — Proteger antes que o cliente vá embora SITUAÇÃO 3.1 — IRE™ ACIMA DE 65 CASO REAL PREENCHI...

SEÇÃO 06

MÓDULO 4 — REATIVAÇÃO

R.E.C.O.N.E.C.T.A. X™ | CIA™ — Os 8.048 têm nome, história e chance de voltar SITUAÇÃO 4.1 — INICIANDO REATIVA...

SEÇÃO 07

MÓDULO 5 — F.A.R.™ E REGISTROS

O que não está registrado não aconteceu — para a CRI™ A F.A.R.™ é a memória da CRI™. Sem ela, cada contato com...

SEÇÃO 08

MÓDULO 6 — ESCALADA

Na CRI™ não existe: eu não sei o que fazer. Existe: eu sei para quem escalar. Escalar não é fraqueza. É discip...

SEÇÃO 09

MÓDULO 7 — GUIA DE ESTADO EMOCIONAL

Como classificar Verde, Amarelo e Vermelho — o guia que todos os cards pressupõem Todos os cards deste manual ...

SEÇÃO 10

MÓDULO 8 — ÁRVORES DE DECISÃO

O que fazer quando o card não cobre o que aconteceu depois Os cards ensinam o que fazer em cada situação. As á...

SEÇÃO 11

MÓDULO 9 — IAO™

Índice de Aderência Operacional — Como o analista é medido O IPI™ mede o resultado do analista. O IAO™ mede a ...

SEÇÃO 12

MÓDULO 10 — MODO CRISE

O que fazer quando a situação sai do método e entra no excepcional Crises não seguem o script. Mas a resposta ...

CONVENÇÕES DESTE DOCUMENTO

Caixas escuras trazem **princípios e teses oficiais** da CRI™. Tabelas reproduzem as matrizes originais do método. Siglas com ™ são ativos metodológicos da GLP 360°.

01

VOLUME V

Fundamentos

Seções 01 a 04 deste volume.

01 Apresentação

Este não é um volume de estudo. É o manual que você abre quando está na operação e precisa saber o que fazer agora.

Para cada situação real do dia a dia, você encontra: a ação exata, a mensagem pronta, o que registrar na F.A.R.™, o que fazer se não responder, e quando escalar.

Encontre a situação que está vivendo agora. Siga o card. Registre. Avance.

Casos reais preenchidos aparecem com borda dourada — use como template.

02 Sua Agenda Diária — O Dia Começa Aqui

Antes de abrir qualquer fila, faça a Sala de Guerra™ com o Coordenador. Depois, siga esta sequência:

HORÁRIO	ATIVIDADE — O DIA COMPLETO DO ANALISTA CRI™
07:30	Sala de Guerra™ — recebe prioridades, alertas e fila do dia.
08:00	PCI™ — abre lista. Ordena por JCC™. Inicia contatos preventivos.
09:30	JCC™ — clientes em janela crítica. PRIORIDADE MÁXIMA.
10:00	Pós-venda (NEX™) — todas as entregas das últimas 24h.
11:00	Clientes Amarelos e Vermelhos — IRE™ acima de 65.
11:30	Cancelamentos — registrar e classificar no BIE™.
14:00	F.A.R.™ — atualizar registros da manhã. Zero pendências.
14:30	Reativação — fila N1 (CIA™). R.E.C.O.N.E.C.T.A. X™.
15:30	Clientes Premium (CPP™) — verificação de frequência e estado.
16:30	Follow-up — clientes que não responderam ontem.
17:00	Relatório de fechamento — TRR™, TRI™, F.A.R.™ 100% atualizada.

⚠ Regras inegociáveis do dia

- F.A.R.™ atualizada em tempo real — nunca no final do dia.

JCC™ nunca postergado para amanhã. É hoje ou o concorrente chega antes.

- Cliente Vermelho não entra na fila normal — recebe ligação imediata.
- 100% dos cancelamentos classificados no BIE™ no mesmo dia.

03 MÓDULO 1 — RECORRÊNCIA

PCI™ | JCC™ | APC™ — Proteger a próxima compra antes que o concorrente apareça SITUAÇÃO 1.1 — CLIENTE NA LISTA PCI™

PCI™ — Cliente previsto para comprar em 3 a 7 dias	
SITUAÇÃO	A lista PCI™ mostra que [NOME DO CLIENTE] está previsto para comprar entre hoje e 7 dias. Ainda não está em janela crítica.
AÇÃO AGORA	1. Checar perfil NCC™ do cliente (canal preferido, horário, tom). 2. Personalizar a mensagem. 3. Enviar no melhor horário do cliente. 4. Registrar na F.A.R.™.
MENSAGEM	Bom dia, [NOME]! Por aqui tudo pronto para quando você precisar.
REGISTRO F.A.R.™	► Método: PCI™ — Contato preventivo ► Resposta do cliente: [preencher] ► Estado emocional: Verde / Amarelo / Vermelho ► Próxima ação: [aguardar pedido / follow-up D+2] ► Data e hora do contato: [preencher]
SEM RESPOSTA	Aguardar 48h. Depois: segundo contato com mensagem diferente: 'Oi [NOME], qualquer coisa estou por aqui!'
QUANDO ESCALAR	Escalar se cliente não responde por 5 dias E está no perfil Recorrente Fiel (desvio de frequência real).

CASO REAL PREENCHIDO — Dona Célia — Recorrente Fiel Histórico: Compra a cada 31 dias. Última compra: 12/05. Próxima prevista: 12/06. Perfil: responde rápido pelo WhatsApp, prefere manhã.

Situação: Hoje é D-5 da data prevista. Está na lista PCI™ para contato preventivo.

Mensagem enviada:

Bom dia, dona Célia! Por aqui tudo pronto para quando a senhora precisar.

Resposta: Respondeu às 09h12: 'Boa tarde! Pode colocar um para amanhã de manhã?' Registro na F.A.R.™:

► Método: PCI™ — Contato preventivo ► Resposta: Positiva — pedido confirmado para 13/06 ► Estado emocional: Verde ► Próxima ação: Monitorar entrega. Pós-venda em D+1.

► Contato: 07/06 às 08h45 — Analista: [seu nome] Próxima ação: Pedido confirmado para 13/06. Pós-venda agendado para 14/06.

SITUAÇÃO 1.2 — CLIENTE EM JANELA CRÍTICA (JCC™) GLP Energy 360° | Gestão | Liderança | Prosperidade Manual do Operador — uso diário

JCC™ — Cliente está em 90% + do ciclo sem ter comprado	
SITUAÇÃO	A lista marca o cliente como JCC™ — está no limite do ciclo habitual. O gás provavelmente está acabando agora.
AÇÃO AGORA	PARE TUDO. JCC™ é prioridade máxima. Enviar mensagem AGORA — antes das outras atividades do dia.
MENSAGEM	

	Vi aqui que provavelmente seu gás já deve estar próximo do fim, [NOME]. Deixei seu atendimento priorizado caso precise!
REGISTRO F.A.R.™	► Método: JCC™ — Janela Crítica ► Horário do contato: [preencher] ► Resposta: [preencher] ► Estado emocional: [Verde/Amarelo/Vermelho] ► Pedido confirmado? [Sim/Não] ► Se Não: follow-up D+1 agendado
SEM RESPOSTA	Aguardar 2h. Sem resposta: tentar canal alternativo (ligação se NCC™ indicar). Registrar como JCC™ não convertido.
QUANDO ESCALAR	Escalar para Coordenador se cliente é CPP™ (Premium) e está em JCC™ há 2 dias sem resposta.

CASO REAL PREENCHIDO — Seu Antônio — Recorrente Fiel

Histórico: Compra a cada 28 dias. Última compra: 01/06. Hoje: 27/06. Está no D+26. JCC™ ativado.

Situação: Aparece como PRIORIDADE MÁXIMA na lista da manhã. Concorrente forte no bairro dele (MDC™).

Mensagem enviada:

Bom dia, seu Antônio! Vi aqui que provavelmente seu gás já deve estar acabando. Deixei seu atendimento priorizado — é só chamar!

Resposta: Respondeu em 8 minutos: 'Pode mandar dois! Tô precisando mesmo.' Registro na F.A.R.™:

► Método: JCC™ — Janela Crítica convertida ► Resposta: Positiva — 2 botijões confirmados ► Estado emocional: Verde ► Entrega: agendada para mesmo dia, turno da tarde ► Pós-venda: agendado para D+1 ► Contato: 27/06 às 07h48 — Analista: [seu nome] Próxima ação: Pedido confirmado. Pós-venda agendado para 28/06. Concorrente chegou 4h depois: tarde.

SCRIPTS — RECORRÊNCIA — PCI™ e JCC™ 1E7A3A RECORRENTE FIEL Bom dia, [NOME]! Por aqui tudo pronto para quando você precisar.

1A2B4A RECORRENTE FLEXÍVEL Oi [NOME]! Passando para lembrar que estamos aqui quando precisar do gás.

C0392B JCC™ — URGÊNCIA Vi aqui que provavelmente seu gás já deve estar próximo do fim, [NOME]. Deixei seu atendimento priorizado!

5B2D8E CLIENTE PREMIUM [NOME], bom dia! Já deixei seu pedido com prioridade máxima para quando precisar. Conte comigo!

Checklist PCI™ e JCC™ — Antes de fechar o turno ✓ 100% dos clientes JCC™ foram contactados hoje ✓ Todos os contatos registrados na F.A.R.™ com estado emocional ✓ Clientes que não responderam têm follow-up agendado para D+1 ✓ Clientes Premium em JCC™ foram escalados se sem resposta ✓ TRR™ do dia atualizado GLP Energy 360° | Gestão | Liderança | Prosperidade Manual do Operador — uso diário

04 MÓDULO 2 — PÓS-VENDA E EXPERIÊNCIA

NEX™ | IFT™ | FIA™ — O cliente precisa saber que foi visto SITUAÇÃO 2.1 — PÓS-VENDA: ENTREGA VERDE

NEX™ — Entrega classificada como Verde (até 20 min)	
SITUAÇÃO	A entrega foi realizada no prazo. Nenhum alerta no sistema. Pós-venda de rotina.
AÇÃO AGORA	Enviar mensagem simples e humanizada entre D+1 (até 24h após entrega).
MENSAGEM	Oi [NOME]! Seu gás chegou certinho? Foi tudo bem com a entrega?
REGISTRO F.A.R.™	► Método: NEX™ — Pós-venda Verde ► Resposta do cliente: [preencher] ► Estado emocional classificado: Verde / Amarelo / Vermelho ► Observação: [qualquer comentário do cliente] ► Próxima ação: [aguardar próxima compra / monitorar RPR™]
SEM RESPOSTA	Aguardar 24h. Sem resposta: registrar como Verde Relacional pendente. Tentar contato na próxima semana pelo D+7 da RPR™.
QUANDO ESCALAR	Não escalar. Pós-venda Verde sem resposta é normal. Registrar e seguir a régua.

SITUAÇÃO 2.2 — PÓS-VENDA: ENTREGA VERMELHA

IFT™ Vermelho — Entrega acima de 30 minutos	
SITUAÇÃO	Sistema alerta: entrega demorou mais de 30 minutos. Cliente pode estar insatisfeito mesmo sem ter reclamado.
AÇÃO AGORA	AÇÃO OBRIGATÓRIA em até 2 horas após a entrega. Não esperar o cliente reclamar.
MENSAGEM	Oi [NOME]! Sei que hoje demoramos um pouco mais do que você merecia. Desculpe o transtorno. Prometo que vai ser diferente na próxima. Está tudo bem com o gás?
REGISTRO F.A.R.™	► Método: IFT™ Vermelho — Pós-venda obrigatório ► Horário da entrega: [preencher] ► Horário do contato: [preencher — máximo 2h depois] ► Resposta do cliente: [preencher] ► Estado emocional: [Verde / Amarelo / Vermelho] ► Motivo do atraso registrado: [rota / fila / entregador] ► Encaminhado para logística: [Sim / Não]
SEM RESPOSTA	Aguardar 1h. Sem resposta: ligar (não mensagem). Registrar como Vermelho Emocional potencial. IRE™ atualizado.
QUANDO ESCALAR	Escalar IMEDIATAMENTE para Coordenador se: cliente é Premium, segunda Vermelha consecutiva, ou cliente não responde e tem histórico de reclamação.

CASO REAL PREENCHIDO — Dona Rita — Recorrente Flexível Histórico: Compra a cada 38 dias. Histórico sem reclamações. Entrega hoje classificada como Vermelha: 47 minutos.

Situação: Sistema gerou alerta automático. Segunda entrega Vermelha do mês para essa cliente.

Mensagem enviada:

Oi, dona Rita! Sei que hoje demoramos mais do que a senhora merecia. Desculpe o transtorno. Está tudo bem com o gás?

Resposta: Respondeu após 35 minutos: 'Tá bom não, moça. Já faz duas vezes que demora assim.'

Registro na F.A.R.™:

► Método: IFT™ Vermelho — Pós-venda imediato ► Resposta: Negativa — reclamação de atraso recorrente Estado emocional: Vermelho ► IRE™ atualizado: subiu de 41 para 68 — protocolo CVR™ ativado ► Encaminhado para Coordenador: Sim — 12h30 ► Motivo registrado no BIE™: Atraso / Logística Próxima ação: Coordenador assumiu. Protocolo CVR™ iniciado. Entrega seguinte monitorada pessoalmente.

SITUAÇÃO 2.3 — PRIMEIRA COMPRA (FIA™)

FIA™ — Cliente fez a primeira compra	
SITUAÇÃO	Novo cliente acaba de fazer o primeiro pedido. A impressão das próximas 24 horas define se ele volta ou não.
AÇÃO AGORA	Pós-venda obrigatório em até 24h. NÃO TRATAR COMO QUALQUER OUTRO PEDIDO.
MENSAGEM	Olá, [NOME]! Seja muito bem-vindo à Pacheco Gás! Seu gás chegou certinho? Foi tudo bem com a entrega?
REGISTRO F.A.R.™	► Método: FIA™ — Primeira compra ► Horário da entrega: [preencher] ► Horário do contato: [máximo D+1] ► Resposta: [preencher] ► Estado emocional inaugural: [Verde/Amarelo/Vermelho] ► Perfil NPC™ inicial identificado: [preencher] ► Frequência estimada: [preencher com base no endereço e perfil]
SEM RESPOSTA	Aguardar 24h. Sem resposta: nova tentativa com mensagem alternativa: 'Ficamos felizes em ter você como cliente!'
QUANDO ESCALAR	Escalar se pós-venda revelar Vermelho Emocional. Novo cliente insatisfeito no primeiro pedido precisa de atenção imediata do Coordenador.

ENTREGA VERMELHA — ATRASO Oi [NOME]! Sei que hoje demoramos mais do que você merecia. Desculpe o transtorno. Está tudo bem com o gás?

PRIMEIRA COMPRA Olá, [NOME]! Seja muito bem-vindo à Pacheco Gás! Seu gás chegou certinho? Foi tudo bem com a entrega?

CLIENTE PREMIUM — TODO PEDIDO [NOME], seu pedido chegou certinho? Fico feliz que estamos sempre por aqui quando precisar. Qualquer coisa, fala direto comigo!

CLIENTE AMARELO — PÓS-VENDA Oi [NOME]! Tudo bem por aí? Passando para saber se a entrega foi tudo certo e se posso fazer alguma coisa por você.

Checklist Pós-venda — Antes de fechar o turno ✓ 100% das entregas Vermelhas de hoje com pós-venda realizado (máx. 2h) ✓ 100% dos primeiros pedidos de hoje com pós-venda agendado para D+1 ✓ Clientes com resposta negativa com IRE™ atualizado ✓ BIE™ alimentado com causas de cancelamento e reclamações ✓ Clientes Premium com pós-venda realizado a cada pedido GLP Energy 360° | Gestão | Liderança | Prosperidade Manual do Operador — uso diário

05

VOLUME V

Desenvolvimento

Seções 05 a 08 deste volume.

05 MÓDULO 3 — RETENÇÃO

IRE™ | CVR™ | CPP™ — Proteger antes que o cliente vá embora SITUAÇÃO 3.1 — IRE™ ACIMA DE 65

CVR™ — Cliente com Índice de Risco de Evasão acima de 65	
SITUAÇÃO	O sistema identificou que [NOME] está com IRE™ de [X]. Frequência em desvio, IFT™ recente negativo ou T.A.R.™ elevado.
AÇÃO AGORA	NÃO USAR MENSAGEM PADRÃO. Ligar ou enviar mensagem personalizada com base no que o histórico mostra.
MENSAGEM	Oi [NOME]! Faz um tempinho que a gente não se falava de verdade. Está tudo bem com a família? Posso fazer alguma coisa por você?
REGISTRO F.A.R.™	► Método: CVR™ — Protocolo de Retenção ► IRE™ atual: [preencher] ► Causa provável identificada no histórico: [preencher] ► Canal do contato: [WhatsApp / Ligação] ► Resposta: [preencher] ► Causa revelada pelo cliente: [preencher] ► Comprometimento feito: [preencher — só o que pode cumprir] ► IRE™ após contato: [preencher]
SEM RESPOSTA	Aguardar 24h. Sem resposta: ligar. Se não atende: registrar Vermelho Emocional e escalar para Coordenador.
QUANDO ESCALAR	Escalar IMEDIATAMENTE se: cliente Premium, IRE™ acima de 80, segundo contato sem resposta, ou cliente menciona concorrente.

CASO REAL PREENCHIDO — Seu Marcos — Recorrente Fiel em risco Histórico: Compra a cada 29 dias. Última compra: 15/05. Hoje: 18/06 (D+34). 3 IFT™ Vermelhos no mês. T.A.R.™ em 19 dias. IRE™: 74.

Situação: Sistema alertou: IRE™ cruzou 65. Não responde mensagens há 19 dias. Histórico mostra fidelidade de 2 anos.

Mensagem enviada:

Seu Marcos, bom dia! Faz um tempo que a gente não se falava. Tá tudo bem por aí? A gente sente sua falta aqui na Pacheco.

Resposta: Respondeu por ligação: 'Moça, vou ser honesto. As últimas entregas atrasaram muito.' Registro na F.A.R.™:

► Método: CVR™ — Retenção ativada ► IRE™ antes: 74 → após resolução: 31 ► Causa revelada: 3 entregas com atraso > 30 min ► Compromisso feito: 'Vou pessoalmente garantir sua próxima entrega em até 20 min' ► Encaminhado para logística: Sim ► BIE™: causa registrada — Atraso / Logística ► Próxima entrega: monitorada pelo Coordenador GLP Energy 360° | Gestão | Liderança | Prosperidade Manual do Operador — uso diário Próxima ação: Próxima entrega em 18 min. Pós-venda pessoal feito. Seu Marcos: 'Agora sim!' Retido.

SITUAÇÃO 3.2 — CLIENTE DISSE QUE VAI CANCELAR

CVR™ — Cliente ameaçou cancelar ou ir para o concorrente	
SITUAÇÃO	Durante contato, o cliente disse que vai parar de comprar ou que vai experimentar o concorrente.
AÇÃO AGORA	1. NÃO ENTRAR EM PÂNICO. 2. Ouvir completamente. 3. Validar a insatisfação. 4. Não prometer o que não pode. 5. Registrar tudo. 6. Escalar para Coordenador.
MENSAGEM	Entendo, [NOME]. Imagino como foi frustrante. Pode me contar o que aconteceu? Quero entender para poder resolver.
REGISTRO F.A.R.™	► Método: CVR™ — Situação crítica ► O que o cliente disse exatamente: [preencher entre aspas] ► Causa declarada: [preencher] ► Classificação BIE™: [Operacional/Comercial/Relacional/Estrutural/Comportamental] ► Escalonado para Coordenador: [Sim — obrigatório] ► Comprometimento feito pelo Coordenador: [preencher]
SEM RESPOSTA	Não existe 'sem resposta' aqui — se o cliente disse que vai cancelar e some, escalar IMEDIATAMENTE para Coordenador.
QUANDO ESCALAR	ESCALAR SEMPRE. Analista ouve, registra e passa. Coordenador decide e age.

SCRIPTS — RETENÇÃO — CVR™ IRE™ ALTO — CONTATO INICIAL Oi [NOME]! Faz um tempinho que a gente não se falava de verdade. Está tudo bem? Posso fazer alguma coisa por você?

CLIENTE INSATISFEITO Entendo, [NOME]. Imagino como foi frustrante. Pode me contar o que aconteceu? Quero entender para poder resolver.

CLIENTE PEDIU DESCONTO [NOME], não posso alterar o preço agora, mas posso garantir que a próxima entrega vai ser rápida e com atenção especial.

CLIENTE MENCIONOU CONCORRENTE [NOME], entendo completamente. O que posso garantir é que vou me dedicar pessoalmente para que sua experiência conosco seja diferente.

APÓS RESOLUÇÃO [NOME], fico feliz que a gente conseguiu conversar. Vai ficar de olho na próxima entrega para mim? Qualquer coisa, fala direto aqui.

CPP™ — Cliente Premium com IRE™ acima de 50	
SITUAÇÃO	Cliente identificado como Premium (CPP™) tem IRE™ acima de 50. Para clientes Premium, o protocolo ativa antes dos outros.
AÇÃO AGORA	ESCALAR PARA COORDENADOR AGORA. Analista registra, Coordenador age.
MENSAGEM	NÃO ENVIAR MENSAGEM PADRÃO. Aguardar orientação do Coordenador para abordagem personalizada.
REGISTRO F.A.R.™	► Método: CPP™ — Protocolo Premium ativado ► Nome do cliente: [preencher] ► LTV histórico: R\$ [preencher] ► IRE™ atual: [preencher] ► Escalado para Coordenador: [hora do escalonamento] ► Plano definido pelo Coordenador: [preencher]
SEM RESPOSTA	Não existe 'sem resposta' para cliente Premium. Se Coordenador não resolve em 24h, escalar para Diretor CRI™.
QUANDO ESCALAR	SEMPRE ESCALAR. Analista não age sozinho em CPP™ com IRE™ > 50.

Checklist Retenção — Antes de fechar o turno ✓ Todos os clientes com IRE™ > 65 foram contactados ✓ Clientes Premium com IRE™ > 50 foram escalados para Coordenador ✓ Causas de cancelamento registradas no BIE™ ✓ CVR™: clientes em protocolo com acompanhamento de 30 dias ativo ✓ Nenhum cliente Vermelho saiu do sistema sem registro e ação GLP Energy 360° | Gestão | Liderança | Prosperidade Manual do Operador — uso diário

06 MÓDULO 4 — REATIVAÇÃO

R.E.C.O.N.E.C.T.A. X™ | CIA™ — Os 8.048 têm nome, história e chance de voltar SITUAÇÃO 4.1 — INICIANDO REATIVAÇÃO (ETAPA R — RASTREAMENTO)

R.E.C.O.N.E.C.T.A. X™ — Etapa R: Preparação antes do primeiro contato	
SITUAÇÃO	Você recebeu a fila de reativação do CIA™. Antes de contatar qualquer cliente, é obrigatório fazer o Rastreamento.
AÇÃO AGORA	ABRIR A F.A.R.™ DO CLIENTE. Ler tudo antes de tocar nele. Não existe contato sem leitura do histórico.
MENSAGEM	(Nenhuma mensagem enviada nesta etapa — é preparação interna)
REGISTRO F.A.R.™	► Método: R.E.C.O.N.E.C.T.A. X™ — Etapa R ► Nome do cliente: [preencher] ► Nível CIA™: N1 / N2 / N3 / N4 ► Última compra: [data] ► Frequência histórica: [dias] ► Causa de inatividade registrada no BIE™: [preencher ou 'não registrada'] ► Perfil NPC™: [Rec. Fiel / Flexível / Ocasional] ► LTV histórico: R\$ [preencher] ► Canal preferido (NCC™): [WhatsApp / Ligação / Presencial] ► Pronto para contato: [Sim]
SEM RESPOSTA	Não se aplica — nenhum contato acontece nesta etapa.
QUANDO ESCALAR	Não escalar. Esta etapa é interna. Só avança para Etapa E quando a F.A.R.™ estiver lida.

SITUAÇÃO 4.2 — PRIMEIRO CONTATO (ETAPA E — ESCUTA)

R.E.C.O.N.E.C.T.A. X™ — Etapa E: Primeiro contato sem agenda comercial	
SITUAÇÃO	Primeiro contato com o inativo. Objetivo: ouvir, não vender. Sem oferta, sem promoção, sem pressão.
AÇÃO AGORA	Enviar mensagem curta, pessoal e humanizada. O objetivo é abrir uma conversa — não fechar um pedido.
MENSAGEM	Sentimos sua falta por aqui, [NOME]. Faz um tempinho que a gente não se falava. Está tudo bem com você e com a família?
REGISTRO F.A.R.™	► Método: R.E.C.O.N.E.C.T.A. X™ — Etapa E ► Data e hora do contato: [preencher] ► Canal utilizado: [preencher] ► Resposta recebida: [preencher] ► Motivo de afastamento revelado: [preencher ou 'não revelado ainda'] ► Tom da resposta: [Positivo / Neutro / Negativo]

	► Próxima etapa: C (Conexão) — se respondeu / Follow-up D+2 — se não respondeu
SEM RESPOSTA	Aguardar 48h. Sem resposta: segundo contato em D+2 com mensagem ligeiramente diferente. Sem resposta em D+4: tentativa por canal alternativo.
QUANDO ESCALAR	Escalar se cliente responde com hostilidade ou ameaça.

CASO REAL PREENCHIDO — Dona Maria Silva — 214 dias inativa (N3) Histórico: Cliente por 4 anos. Frequência histórica: 32 dias. Inativa há 214 dias. LTV histórico: R\$ 6.800.

BIE™: sem causa registrada. NCC™: responde WhatsApp pela manhã.

Situação: Fila CIA™ N3 com score de recuperação alto pelo LTV. Etapa R concluída. Histórico lido.

Mensagem enviada:

Sentimos sua falta por aqui, dona Maria. Faz um bom tempo que a gente não se falava. Está tudo bem com a senhora e com a família?

Resposta: Respondeu após 2h: 'Tô bem, minha filha. É que quando trocou o entregador eu fiquei com receio de ligar.' Registro na F.A.R.™:

► Método: R.E.C.O.N.E.C.T.A. X™ — Etapa E concluída ► Resposta: Positiva — cliente respondeu e revelou motivo ► Motivo de afastamento: receio com troca de entregador Tom: Positivo — 'minha filha' indica receptividade ► BIE™ atualizado: Relacional — troca de entregador ► Próxima etapa: C (Conexão) — iniciar imediatamente Próxima ação: Etapa C iniciada. Explorar o motivo com empatia antes de qualquer oferta.

R.E.C.O.N.E.C.T.A. X™ — Resumo das 9 Etapas

ETAPA	O QUE FAZER
R RASTREAMENTO	Ler F.A.R.™ completa. Nenhum contato sem leitura do histórico.
E ESCUTA	Primeiro contato: curto, pessoal, sem agenda comercial.
C CONEXÃO	Se respondeu: explorar o motivo. Mínimo 2 trocas genuínas.
O OFERTA	Só após conexão: oferta de valor, não de preço.
N NEGOCIAÇÃO	Resolver objeção com honestidade. Nunca prometer o que não pode.
E ENGAJAMENTO	Facilitar o primeiro pedido. Não deixar o cliente 'pensar'.
C COMPROMETIMENTO	Confirmar pedido. Registrar tudo na F.A.R.™.
T TESTE	Monitorar a primeira entrega em tempo real. Pós-venda em 2h.
A ACOMPANHAMENTO	90 dias de monitoramento. Reativado real = 3 compras.

N2 — INATIVO MÉDIO (91-180 DIAS) Olá, [NOME]! Aqui é da Pacheco Gás. Passando para saber como você está e se posso ajudar em alguma coisa.

N3 — INATIVO PROFUNDO (181-365 DIAS) [NOME], bom dia! Somos da Pacheco Gás. Faz muito tempo que não temos notícias suas. Você pode nos contar o que aconteceu?

COM CAUSA REGISTRADA NO BIE™ [NOME], sabemos que [causa] foi o motivo de você não estar mais com a gente. Queremos te contar o que mudou. Posso?

ETAPA O — OFERTA DE VALOR Para sua volta, já deixo seu atendimento com prioridade máxima. Quando quiser pedir, é só chamar.

Checklist Reativação — Fim do turno ✓ Etapa R concluída para todos os clientes da fila (F.A.R.™ lida) ✓ 100% dos contatos registrados com etapa, resposta e estado emocional ✓ Clientes que não responderam têm follow-up agendado ✓ BIE™ atualizado com causas reveladas pelos inativos ✓ Clientes reativados (1ª compra feita) transferidos para monitoramento de 90 dias ✓ TRI™ do dia registrado GLP Energy 360° | Gestão | Liderança | Prosperidade Manual do Operador — uso diário

07 MÓDULO 5 — F.A.R.™ E REGISTROS

O que não está registrado não aconteceu — para a CRI™ A F.A.R.™ é a memória da CRI™. Sem ela, cada contato começa do zero. Com ela, qualquer analista pode continuar exatamente de onde o outro parou.

Como Preencher a F.A.R.™ — Campo por Campo

CAMPO	O QUE ESCREVER	EXEMPLO REAL
Data e hora	Exata — nunca aproximada	07/06/2025 — 08h47
Nome do cliente	Nome completo + número do cadastro	Maria Silva — Cad. 4721
Canal utilizado	WhatsApp / Ligação / Presencial / Sistema	WhatsApp
Método ativado	Sigla oficial do método	PCI™ — Contato preventivo
Mensagem enviada	Texto exato ou paráfrase fiel	'Bom dia, dona Maria! Por aqui tudo pronto...'
Resposta do cliente	O que o cliente disse — entre aspas se possível	'Pode mandar dois! Tô precisando.'
Estado emocional	Verde / Amarelo / Vermelho + observação	Verde — animada, respondeu rápido
Comprometimento	O que foi acordado com o cliente	Pedido 2 botijões para 07/06 tarde
Próxima ação	O que acontece depois + data + responsável	Pós-venda D+1 — 08/06 — Ana

⚠ Os 5 erros mais comuns de registro

- Registrar 'após o turno' — a F.A.R.™ é em tempo real. O que não foi registrado na hora, foi esquecido.
- Escrever 'ok' no campo de resposta — a resposta real do cliente é inteligência. 'Ok' não serve.
- Deixar 'próxima ação' em branco — toda interação precisa ter continuidade definida.
- Não registrar quando o cliente NÃO respondeu — ausência de resposta também é dado.
- Copiar e colar o mesmo registro em vários clientes — cada F.A.R.™ é individual.

08 MÓDULO 6 — ESCALADA

Na CRI™ não existe: eu não sei o que fazer. Existe: eu sei para quem escalar.

Escalar não é fraqueza. É disciplina. Na CRI™, cada decisão tem um nível certo. Escalar na hora certa é o que separa analistas que resolvem de analistas que postergam.

NÍVEL	QUEM	QUANDO	O QUE FAZER
N1	Analista	Situação operacional dentro do método. Não afeta indicador.	Resolver usando o card do método. Registrar na F.A.R.™.
N2	Coordenador	IRE™ > 80, cliente Premium em risco, 2º contato sem resposta.	Registrar e avisar ao Coordenador com contexto completo.
N3	Gerente / Diretor	Cliente ameaçou ir a público, perda de LTV > R\$ 3K.	Registrar TUDO. Escalar imediatamente. Não agir sozinho.
N4	Diretoria	Padrão que afeta receita ou estratégia da empresa.	Relatório para Diretor CRI™. Reunião de emergência.

O que dizer ao Coordenador quando escalar

TEMPLATE DE ESCALADA '[Nome do cliente] — Cadastro [nº] — [Método ativo]' 'IRE™ atual: [X] / Estado emocional: [Verde/Amarelo/Vermelho]' 'O que aconteceu: [resumo em 1 frase]' 'O que já fiz: [ação tomada]' 'Por que estou escalando: [motivo específico]' 'F.A.R.™ atualizada: Sim'

Checklist de Escalada — Antes de acionar o Coordenador

✓ F.A.R.™ atualizada com todo o histórico do caso ✓ IRE™ atual calculado e registrado ✓ Estado emocional do cliente classificado ✓ Template de escalada preenchido ✓ Nenhuma promessa feita ao cliente além da minha autoridade GLP Energy 360° | Gestão | Liderança | Prosperidade Manual do Operador — uso diário O cliente não quer o melhor script.

Quer sentir que foi visto.

O script é o veículo.

VOLUME V

Aplicação e encerramento

Seções 09 a 12 deste volume.

09 MÓDULO 7 — GUIA DE ESTADO EMOCIONAL

Como classificar Verde, Amarelo e Vermelho — o guia que todos os cards pressupõem Todos os cards deste manual pedem que você registre o estado emocional do cliente. Esta página define o que cada cor significa — com exemplos reais de linguagem, comportamento e silêncio.

Classifique o que o cliente demonstra — não o que você imagina que ele sente.

VERDE	Cliente satisfeito, engajado e seguro na relação.
SINAIS	O que diz: 'Pode mandar!' 'Já tô precisando!' 'Muito obrigado!' 'Sempre rápido!' 'Pode deixar que eu indico!' Tempo de resposta: Responde em minutos. Raramente demora mais de 2h. Comportamento: Compra na frequência habitual. Não negocia preço com frequência. Usa emoji. Trata a analista pelo nome. O que nunca faz: Mencionar concorrente. Reclamar sem motivo real. Ignorar mensagens.
AÇÃO	Manter a relação com a RPR™. Observar para elegibilidade CPP™. Não alterar abordagem.
AMARELO	Cliente neutro, indiferente ou com sinal precoce de desconexo.
O	
SINAIS	O que diz: 'Ok' 'Tudo bem' 'Sim' 'Depois' Responde só o necessário, sem conversa. Tempo de resposta: Demora de 3h a 1 dia. Às vezes lê e não responde. Comportamento: Frequência levemente em desvio (+5 a +10 dias). Parou de usar emoji. Tom neutro ou monossilábico. ⚠ Sinal de alerta: Uma das últimas entregas foi Amarela e não comentou. T.A.R.™ acima de 15 dias.
AÇÃO	Aumentar frequência de contato. Pós-venda consultivo. Monitorar IRE™. Não ignorar. Não forar.
VERMELHO	Cliente insatisfeito, em risco real de cancelamento ou já em processo de saída.
O	
SINAIS	O que diz: 'Já faz duas vezes que demora!' 'Tô pensando em ligar no [concorrente]' 'Isso não tá certo' Reclama abertamente. Tempo de resposta: Não responde por dias. Ou responde imediatamente — para
	reclamar. Comportamento: Frequência em desvio acima de 20 dias. IFT™ Vermelho recente. T.A.R.™ alto. IRE™ acima de 65. Sinal crítico: Mencionou concorrente. Pediu o número do gerente. Disse que vai 'resolver'. Não compra há mais de 20 dias.
AÇÃO	Protocolo CVR™ imediato. Ligação — não mensagem. Escalar se Premium. NÃO usar script genérico.

Os casos que confundem: Amarelo ou Vermelho?

SINAL DO CLIENTE	CLASSIFICAÇÃO	POR QUÊ
Respondeu 'ok' para tudo nos últimos 15 dias	AMARELO	Resposta monossilábica é indiferença, ainda não é hostilidade.
Não respondeu nada nos últimos 8 dias	AMARELO para VERMELHO	T.A.R.™ elevado. Monitorar IRE™. Contato humanizado urgente.
Disse 'vou ver se continuo'	VERMELHO	Sinal explícito de dúvida sobre a relação. Escalar CVR™.
	AMARELO	

SINAL DO CLIENTE	CLASSIFICAÇÃO	POR QUÊ
Reclamou da entrega mas pediu no mesmo dia		Reclamou e ficou. Monitorar próxima entrega. Pós-venda obrigatório.
Compra normalmente mas não responde mensagens	AMARELO	Verde Operacional, mas Relacional em queda. Ajustar frequência.
Respondeu mal-humorado mas não reclamou	AMARELO	Tom ruim não é classificação. O que foi dito, sim.
Pediu preço de outra distribuidora no grupo	VERMELHO	Comportamento de comparação ativa. CVR™ imediato.

10 MÓDULO 8 — ÁRVORES DE DECISÃO

O que fazer quando o card não cobre o que aconteceu depois Os cards ensinam o que fazer em cada situação. As árvores ensinam o que fazer quando a situação evolui. Use a árvore quando o cliente não seguiu o caminho esperado.

Árvore 1 — PCI™ e JCC™: Após o contato preventivo

ENVIOU MENSAGEM PREVENTIVA	Aguardar a resposta
RESPONDEU 1. Registrar resposta e estado emocional na F.A.R.™ 2. Verde → aguardar pedido ou facilitar 3. Amarelo → aprofundar o contato consultivo 4. Vermelho → protocolo CVR™ imediato	NÃO RESPONDEU (48h) 5. Registrar como 'sem resposta' 6. Verificar NCC™: qual canal prefere? 7. Tentar canal alternativo (ligação se habitual)
RESPONDEU NO CANAL ALT. Registrar. Atualizar NCC™ com canal que funciona melhor.	☐NÃO RESPONDEU (D+4) 8. Registrar Amarelo Relacional 9. Atualizar IRE™ 10. Se Rec. Fiel: escalar para Coordenador 11. Se Ocasional: aguardar ciclo natural

Árvore 2 — R.E.C.O.N.E.C.T.A. X™: Navegar as respostas

ENVIOU ETAPA E (ESCUITA)		Primeiro contato de reativação enviado	
RESPONDEU POSITIVO Avançar para Etapa C (Conexão). Explorar motivo do afastamento.		⚠ RESPONDEU NEUTRO Etapa C com cuidado. Não avançar para oferta ainda. Construir mais.	❑NÃO RESPONDEU (48h) Segundo contato D+2 com mensagem diferente. Canal alternativo se Não responder.
PEDIDO CONFIRMADO (Etapa E— Engajamento) Etapa C (Comprometimento): registrar tudo. Etapa T: monitorar entrega em tempo real.		❑NÃO RESPONDEU (D+5) 12. N1: registrar e retornar em 15 dias com abordagem diferente 13. N2: registrar e mover para fila de mês seguinte 14. N3/N4: registrar e aguardar	

Árvore 3 — CVR™: Protocolo de retenção em andamento

IRE™ > 65 — PROTOCOLO CVR™ ATIVADO	Contato humanizado enviado
------------------------------------	----------------------------

RESPONDEU — revelou causa 15. Registrar causa no BIE™ 16. Prometer só o que pode cumprir 17. Acompanhar próxima entrega pessoalmente 18. Pós-venda obrigatório na próxima compra 19. 30 dias de monitoramento ativo

☐NÃO RESPONDEU (24h) 20. Ligar — não enviar outra mensagem 21. Não atende: registrar Vermelho Emocional 22. Se Premium: escalar para Coordenador imediatamente 23. Se não Premium: aguardar 48h e tentar mais uma vez 24. Se D+4 sem resposta: escalar para Coordenador

11 MÓDULO 9 — IAO™

Índice de Aderência Operacional — Como o analista é medido O IPI™ mede o resultado do analista. O IAO™ mede a qualidade da execução. São coisas diferentes. Um analista pode ter KPI alto fazendo as coisas do jeito errado — até o dia em que o método muda e ele não consegue adaptar.

O IAO™ existe para garantir que o analista cresce junto com o sistema — não apenas que o sistema funciona enquanto ele está na equipe.

F.A.R.™ CORRETA Registros completos, no prazo, com estado emocional	SCRIPTS CORRETOS Mensagens dentro do padrão do método ativo	ESCALADAS CORRETAS Escalou quando devia. Não escalou quando não devia	TEMPO DE REGISTRO Registros feitos no momento do contato, não depois	CONVERSÃO % de contatos que geraram resultado (pedido, informação, avanço)
25%	20%	15%	20%	20%

IAO™ — ÍNDICE DE ADERÊNCIA OPERACIONAL

Calculado mensalmente | Auditoria semanal de amostragem | Base para plano de desenvolvimento

Interpretação do IAO™

IAO™	CLASSIFICAÇÃO	SIGNIFICA	AÇÃO
90–100	REFERÊNCIA	Executa o método com excelência. Próprio para treinar outros.	Elegibilidade para Mentoria CRI™. Candidato a Anal. Sênior.
80–89	ALTA	Executa bem. Pequenos ajustes pontuais.	Feedback de refinamento. IPI™ e IAO™ alinhados.
70–79	OPERACIONAL	Executa o essencial mas com lacunas identificáveis.	Plano de melhoria focado nos componentes abaixo de 75.
60–69	DESENVOLVIMENTO	Executa parcialmente. Precisa de acompanhamento.	PDI obrigatório. Acompanhamento diário do Coordenador.
< 60	CRÍTICO	Não está executando o método. Risco para a operação.	Avaliação com Diretor CRI™. PDI estruturado. Revisão de cargo.

Auditoria Semanal de IAO™ — O Coordenador usa este checklist

Scripts: As mensagens enviadas respeitam o padrão do método ativo?

Estado emocional: Todos os registros têm classificação de Verde/Amarelo/Vermelho com observação?

Tempo de registro: Os registros foram feitos no momento do contato (não agrupados ao final do dia)?

Escaladas: As situações que exigiam escala foram escaladas? Alguma foi escalada desnecessariamente?

Conversão: Qual % dos contatos gerou resultado mensurável (pedido, avanço na etapa, informação útil)?

12 MÓDULO 10 — MODO CRISE

O que fazer quando a situação sai do método e entra no excepcional Crises não seguem o script. Mas a resposta da equipe precisa seguir. Este módulo define o que dizer, o que não dizer, quem acionar e em quanto tempo — para cada tipo de crise.

Regra absoluta: ANALISTA NÃO RESOLVE CRISE SOZINHO. Registra, estabiliza e escala.

CLIENTE XINGOU OU USOU LINGUAGEM AGRESSIVA □NÃO FAZER: Responder no mesmo tom. Discutir. Tentar resolver sozinho. Prometer o que não pode.

FAZER AGORA: 1. Não responder de imediato. Respirar. 2. Registrar o que aconteceu na F.A.R.™. 3. Enviar mensagem estabilizadora. 4. Escalar imediatamente.

Mensagem estabilizadora: Entendo que você está insatisfeito, [NOME]. Vou passar seu contato para a gestão que vai entrar em contato com você em breve.

□Prazo: Imediato. Coordenador responde em até 30 minutos. ↑ Escalar para: Coordenador — N2

CLIENTE GRAVOU VÍDEO OU PUBLICOU NO INSTAGRAM □NÃO FAZER: Responder publicamente sem autorização. Ignorar. Pedir para apagar. Discutir nos comentários.

FAZER AGORA: 1. Não tocar no post. 2. Capturar print imediatamente. 3. Registrar na F.A.R.™ com link. 4. Escalar para Diretor CRI™ imediatamente.

Mensagem estabilizadora: Não enviar mensagem pública. Enviar mensagem privada: [NOME], vi sua publicação. Quero resolver isso pessoalmente. Posso entrar em contato?

□Prazo: Imediato. Resposta pública apenas pelo Diretor, nunca pelo analista. ↑ Escalar para: Diretor CRI™

— N4 ⚡ CLIENTE AMEAÇOU PROCESSO OU ANP □NÃO FAZER: Entrar em pânico. Prometer solução. Admitir culpa. Discutir legalidade. Responder sobre normas.

FAZER AGORA: 1. Não fazer nenhuma promessa. 2. Registrar tudo textualmente na F.A.R.™. 3. Mensagem estabilizadora. 4. Escalar para Diretor imediatamente.

Mensagem estabilizadora: Entendo sua insatisfação, [NOME]. Vou encaminhar seu caso para a gestão que vai entrar em contato com você em breve para resolver.

□Prazo: Imediato. Analista não responde sobre legalidade em nenhuma hipótese. ↑ Escalar para: Diretor CRI™ + Gestão Pacheco — N4 GLP Energy 360° | Gestão | Liderança | Prosperidade Manual do Operador — uso diário CLIENTE PEDIU O NÚMERO DO GERENTE OU DIRETOR □NÃO FAZER: Negar. Dar o número sem autorização. Discutir por que não vai dar.

FAZER AGORA: 1. Registrar na F.A.R.™. 2. Enviar mensagem estabilizadora. 3. Escalar para Coordenador. 4. Coordenador decide se o Gerente entra em contato.

Mensagem estabilizadora: [NOME], vou encaminhar sua solicitação para a gestão agora. Eles entrarão em contato com você em breve.

☐Prazo: Coordenador responde em até 1 hora. ⬆ Escalar para: Coordenador — N2 CLIENTE CHAMOU O CONCORRENTE ABERTAMENTE ☐NÃO FAZER: Falar mal do concorrente. Entrar em guerra de preços sem autorização. Discutir.

FAZER AGORA: 1. Não comentar sobre o concorrente. 2. Registrar na F.A.R.™. 3. Ativar CVR™ imediatamente. 4. Se Premium: escalar para Coordenador.

Mensagem estabilizadora: [NOME], entendo. O mais importante para mim é que você seja bem atendido. Posso te mostrar o que mudou por aqui antes de você decidir?

☐Prazo: Contato de retenção em até 2 horas. ⬆ Escalar para: Coordenador se Premium — N2

Referência Rápida de Crise — O que NUNCA fazer

☐ NUNCA FAZER EM CRISE	SEMPRE FAZER EM CRISE
— Responder no calor do momento — Fazer promessas fora da sua autoridade — Discutir legalidade ou normas — Falar mal do concorrente — Responder publicamente sem autorização — Ignorar ou silenciar — Resolver sozinho acima de N1	✓ Respirar antes de responder ✓ Registrar tudo na F.A.R.™ imediatamente ✓ Enviar mensagem estabilizadora ✓ Escalar no prazo correto ✓ Nunca admitir culpa sem orientação da gestão ✓ Manter tom calmo e profissional ✓ Lembrar: você representa a Pacheco Gás

O cliente não quer o melhor script.

Quer sentir que foi visto.

PRINCÍPIO DA CRI™

É mais rentável manter um cliente do que conquistar um novo.

A CRI™ transforma dados em relacionamento, relacionamento em retenção e retenção em **crescimento sustentável**. Enquanto as revendas contavam botijões, os clientes saíam em silêncio. A CRI™ existe para que isso não volte a acontecer.

CRI™

Central de Relacionamento e Inteligência

GLP 360°

Gestão · Liderança · Prosperidade