

Scripts de cobrança para escolas

20 modelos de mensagem para
cobrança escolar

agenda edu



Introdução

Nessa segunda parte da série de ebooks sobre **comunicação para cobranças escolares**, A Agenda Edu disponibiliza uma coleção de scripts para ajudar sua escola!

O **script de cobrança** é nada mais do que um roteiro que vai direcionar sua instituição na hora de cobrar. Essas instruções servirão como um guia, para que o funcionário que vai realizar a cobrança tenha um atendimento mais eficiente.

Com esse recurso, sua escola poderá definir a melhor abordagem e respostas de acordo com cada perfil, o que aumenta as chances da escola recuperar os valores.

Em um material totalmente didático, ilustramos os scripts através de 3 histórias baseadas em perfis mais comuns de inadimplência escolar.

Já conferiu a parte 1 do especial “Comunicação para cobranças escolares”? [Clique aqui e baixe o material gratuitamente!](#)

Este e-book é interativo, isso significa que no decorrer da sua leitura você pode encontrar links com conteúdos complementares. Fique à vontade para clicar!



Boa leitura!

Comunicando as cobranças escolares: Como começar?

05

PARTE 1 [Acessar](#)

Aluna Luíza: Um caso de atraso por esquecimento

15

PARTE 2 [Acessar](#)

Aluno Enzo: Um caso de débito ocasional

21

PARTE 3 [Acessar](#)

Aluna Laurinha: Um caso de crise financeira

29

PARTE 4 [Acessar](#)

Dicas para aproveitar melhor nossos scripts de cobrança

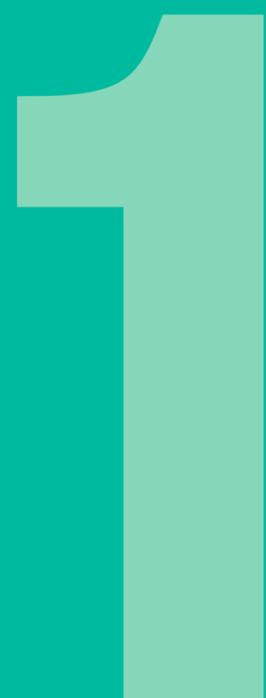
A seguir

Confira 20 modelos de scripts baseados em 3 principais situações que podem acontecer na sua escola.

Vamos lá?!



Aluna Luíza: Um caso de atraso por esquecimento



A aluna Luíza, tem como responsável financeira sua avó, Dona Antônia. Geralmente, os pagamentos são realizados via cartão de crédito. E apesar do bom histórico de pagamentos, vez ou outra, Dona Antônia **esquece a data de vencimento das mensalidades**.

Como cobrar

No Ebook [Guia prático para comunicar cobranças escolares](#), falamos o quanto a **cobrança preventiva** pode ajudar típicos casos como o da Luíza. Para exemplos como esse, em que os pagamentos estão em aberto e ainda não venceram, você pode tomar as seguintes medidas:

Passo 1

Status: Pagamento em aberto
(5 dias antes do vencimento)



Modelo - Notificação via SMS ou via Sistema de Automação de Cobranças

Olá! O pagamento da mensalidade de R\$350,00 da Escola Astros vence em 10/05. Para visualizar a fatura, acesse seu email. Se já pagou, desconsidere.

Passo 2

Status: Pagamento em aberto
(Véspera do vencimento)



Modelo - Notificação via SMS ou via Sistema de Automação de Cobranças

Olá! O pagamento da mensalidade de R\$350,00 da Escola Astros vence em AMANHÃ. Para visualizar a fatura, acesse seu email. Se já pagou, desconsidere.

Passo 2

Status: Pagamento em aberto
(Véspera do vencimento)



Modelo - E-mail

Olá!

Sua fatura referente a mensalidade da aluna Ana Luísa vence AMANHÃ. E este é apenas um lembrete.

Se você já efetuou o pagamento, por favor, desconsidere essa mensagem.

RESUMO DA FATURA

Data de vencimento: 10/05

Valor da mensalidade: R\$ 350,00

Código de barras:

7777000000777770777700707777777777777777777777777777

*Tem alguma dúvida? Entre em contato conosco através do
(07) 7777-77-77*

Passo 3

Status: Pagamento em aberto
(Dia do vencimento)



Modelo - Notificação via SMS ou via Sistema de Automação de Cobranças

Olá! O pagamento da mensalidade de R\$350,00 da Escola Astros vence HOJE! Para visualizar a fatura, acesse seu email. Se já pagou, desconsidere.

Passo 4

Status: Pagamento em atraso
(5 Dias após do vencimento)



Modelo - Notificação via SMS ou via Sistema de Automação de Cobranças

Olá! Não detectamos o pagamento da mensalidade de R\$350,00 e venc. 10/05 da Escola Astros. Evite acúmulo de juros. Se já pagou, desconsidere.

Passo 5

Status: Pagamento realizado



Modelo - Notificação via SMS ou via Sistema de Automação de Cobranças

Olá! Recebemos o pagamento da mensalidade do vencimento 10/05 da Escola Astros. Obrigada!

Passo 5

Status: Pagamento realizado



Modelo - E-mail

Olá!

Recebemos o pagamento da mensalidade de R\$350,00 da Escola Astros do vencimento 10/05.

Obrigada!

Dúvidas? Entre em contato conosco através do (07) 7777-77-77

*Os intervalos de contatos assim como os modelos de mensagens são de caráter sugestivo. Adapte às regras e necessidades da sua escola :)

Aluno Enzo: Um caso de débito ocasional



Por não possuir cartão de crédito, a mãe de Enzo costuma pagar as mensalidades via boleto bancário. Normalmente, a responsável não apresentava muitas dificuldades para pagar em dia. Mas devido a um problema de saúde na família, **os atrasos se tornaram cada vez mais frequentes e longos.**

Como cobrar

Imagina-se que nesse caso, a escola já realizou todos os procedimentos das cobranças preventivas, mas sem sucesso. Como o exemplo se trata de uma mensalidade que já venceu, você pode seguir com o ciclo de cobrança a partir do estágio de atraso.

É importante também destacar que, as cobranças feitas por boleto que não forem pagas até o vencimento, necessitam de uma nova via da fatura.

Passo 1

Status: Pagamento em atraso
(10 Dias após do vencimento)



Modelo - Notificação via SMS ou via Sistema de Automação de Cobranças

Olá! Não detectamos o pagamento da mensalidade de R\$380,00 e venc.05/08 da Escola Astros. Acesse a 2ª via do boleto em seu email e evite acúmulo de juros. Se já pagou, desconsidere.

Passo 2

Status: Pagamento em atraso
(15 Dias após do vencimento)



Modelo - Notificação via SMS ou via Sistema de Automação de Cobranças

Olá! Notamos em nosso sistema que o pagamento de R\$380,00 e venc.05/08 da Escola Astros ainda não foi efetuado. Entre em contato conosco e evite acúmulo de juros e multa.

Passo 2

Status: Pagamento em atraso
(15 Dias após do vencimento)

Dica: Não se prenda a um script de ligação. O roteiro é muito importante para guiar sua cobrança pelo telefone, e não se perder nos principais pontos abordados.

Porém, o ideal é que sua escola **adapte o discurso** para realidade de cada família, não deixando que o discurso fique formal demais ou engessado.



Modelo - Ligação

Olá, sr(a) (Nome da responsável), como tem passado? Aqui é (Nome do colaborador) (Cargo), da Escola Astros.

O motivo da minha ligação é porque verificamos em nosso sistema que ainda não foi efetuado o pagamento da mensalidade do dia 05/08, do valor de R\$380,00 não é isso?

Sabemos que estamos vivenciando um período difícil, por isso, estamos entrando em contato para regularizar o débito sem acréscimo de juros. Posso enviar um novo boleto com vencimento daqui a 2 dias?

Atenção

- ① Se o atraso se estender por mais tempo, programe a repetição do ciclo dessa cobrança a cada 5 ou 7 dias corridos.
- ① A interação das mensagens irá depender do tipo de negociação ofertada pela escola.
- ① Se o atraso persistir por mais de 30 dias, além de alertar o responsável do prejuízo com juros e multa, também avisar sobre a possibilidade de negativação do nome e encaminhamento judicial.
- ① Caso o pagamento seja efetuado, finalize o ciclo da cobrança com as mensagens de agradecimento.

Aluna Laurinha: Um caso de crise financeira

3

Além do prejuízo com juros e multa, o caso da Laurinha possui mais um novo agravante: o **acúmulo de mais de uma mensalidade em atraso**. O pai da aluna já informou à escola que está com dificuldades financeiras, e retornará os pagamentos assim que apresentar melhores condições.

Como cobrar

Nesse exemplo mais grave de inadimplência, a escola poderá seguir com ofertas de negociação, sempre alertando o responsável sobre as sanções caso ele prolongue a dívida.

Passo 1

Status: Pagamento em atraso
(30 Dias após do vencimento)



Modelo - Notificação via SMS ou via Sistema de Automação de Cobranças

Evite os transtornos da negativação. Entre em contato com a Escola Astros para negociação da dívida.

Passo 1

Status: Pagamento em atraso
(30 Dias após do vencimento)



Modelo - E-mail

Olá! sr(a) (Nome da responsável)

Consta em nossos registros, o valor da mensalidade em atraso (valor com reajuste), que, devido ao atraso de (dias em atraso), sofreu uma alteração com juros de (valor de juros) e multa (valor da multa).

Evite o acúmulo de juros e multa, e os transtornos da negativação de seu nome. Entre em contato conosco para negociação da dívida.

Estamos à sua disposição nos (Dias e horários em que o responsável pode negociar com sua escola) no contato (Contatos da sua escola).

Converse conosco!

Abraços, (Nome do colaborador) (Cargo)

Passo 1

Status: Pagamento em atraso
(30 Dias após do vencimento)



Modelo - Ligação

“Olá, sr(a) (Nome da responsável), tudo bem? Aqui é (Nome do colaborador) (Cargo), da Escola Astros.

O motivo da minha ligação é porque verificamos em nosso sistema que ainda não foi efetuado o pagamento da mensalidade do dia 05/08, do valor de R\$380,00 não é isso?

Infelizmente, devido ao atraso o valor atual do pagamento está em (valor com reajuste), que, devido ao atraso de (dias em atraso), sofreu uma alteração com juros de (valor de juros) e multa (valor da multa).

Entendemos suas dificuldades, ainda mais em um período tão delicado, por isso, estamos entrando em contato para oferecer uma oportunidade de renegociação do seu débito.

Gostaria de propor as seguintes opções: XX, XX, XX. Qual fica melhor para você?”

Passo 2

Status: Pagamento em atraso
(Último contato antes de entrar
com medidas judiciais - negativação
ou encaminhamento judicial)



Modelo - Notificação via SMS ou via Sistema de Automação de Cobranças

Evite ação judicial. Entre em contato com a Escola Astros até dia 20/11 para negociação da dívida.

Passo 2

Status: Pagamento em atraso
(Último contato antes de entrar
com medidas judiciais - Negativação
ou encaminhamento judicial)



Modelo - E-mail

Olá! sr(a) (Nome da responsável)

Consta em nosso sistema, os débitos referentes às mensalidades (meses das mensalidades vencidas). Infelizmente, informamos que essa será nossa última tentativa de contato antes de iniciar os processos nas esferas judiciais.

Por gentileza, fale conosco urgentemente no (Dia e horário em que o responsável pode negociar com sua escola) no contato (Contatos da sua escola).

Estamos à disposição para ouvi-lo e encontrar a melhor forma de negociação.

Conte conosco!

Em seu aguardo, (Nome do colaborador) (Cargo)

Passo 2

Status: Pagamento em atraso
(Último contato antes de entrar
com medidas judiciais - Negativação
ou encaminhamento judicial)



Modelo - Ligação

“Olá, sr(a) (Nome da responsável), tudo bem? Aqui é (Nome do colaborador) (Cargo), da Escola Astros.

O motivo do meu contato é porque consta em nosso sistema o atraso no pagamento da mensalidade do dia 05/08, do valor de R\$380,00 confirma?

Nós da Escola Astros, nos sensibilizamos com a sua situação, e nos colocamos disponíveis para encontrarmos juntas uma solução que melhor se adeque a sua realidade. Porém, após algumas tentativas de negociação mal sucedidas, nós infelizmente, decidimos que esse seria nosso último contato antes de iniciar algumas medidas judiciais.

A sr(a) gostaria de ouvir algumas das nossas propostas de negociação? “

Atenção

- ① A interação das mensagens irá depender do tipo de negociação ofertada pela escola.
- ① Fica à critério da escola a quantidade de dias para a negativação do nome e encaminhamento judicial (desde que ultrapasse 30 dias de atraso).
- ① Caso a negociação seja fechada e o pagamento efetuado, finalize o ciclo da cobrança com as mensagens de agradecimento.

Dicas para aproveitar melhor nossos scripts de cobrança

1 Antes do script, identifique o perfil do responsável

Antes de colocar a mão na massa e usar os roteiros prontos desse material, procure entender o perfil de cada responsável, e o tipo de cobrança que será realizada. Saiba como fazer isso na parte 1 desse material.

Dicas para aproveitar melhor nossos scripts de cobrança

2 Defina os canais de comunicação da cobrança

Para uma mensagem de cobrança ter resultados positivos, a escolha dos canais deve ser levada em consideração. Conheça melhor as vantagens de cada meio de comunicação para cobranças escolares na [parte 1](#) desse conteúdo.

Dicas para aproveitar melhor nossos scripts de cobrança

3 Potencialize sua abordagem com técnicas de gatilhos mentais!

Os gatilhos mentais podem ser uma poderosa ferramenta para potencializar os resultados da comunicação de cobrança da sua escola. Entenda como usar essa estratégia na primeira parte da série de ebooks sobre comunicação de cobranças.

Dicas para aproveitar melhor nossos scripts de cobrança

4 Estabeleça sua régua de cobrança e automatize

Imagina ter que comunicar as mensagens de cobranças para as centenas de alunos da sua escola? Muito trabalho não é?! Por isso, o ideal é contar com sistema de automação, que simplifique todo o processo de cobrança e crie réguas de cobrança personalizadas. E a solução pioneira do mercado de Educação Básica é o SuperApp Agenda Edu.

A sessão **Pagamentos Digitais** no SuperApp permite que sua escola automatize planos de cobranças recorrentes e únicas, envie lembretes para os responsáveis, aplique desconto por pontualidade, acompanhe relatórios claros sobre os pagamentos e muito mais!

Saiba mais como o SuperApp pode ajudar sua escola:

[Quero conhecer o Pagamentos Digitais](#)

Dicas para aproveitar melhor nossos scripts de cobrança

5 Utilize esses modelos como apoio mas busque solucionar a raiz do problema

Não adianta só copiar os modelos prontos tá?! Os scripts são uma ótima base para sua escola cobrar com mais confiança, mas é importante estar atento com algumas tendências que possam surgir.

Quando os atrasos nas mensalidades tomam uma proporção maior do que o esperado e **afetam o caixa da instituição**, é sinal de que sua escola precisa de ajuda.

Com o **EduPay Mensalidade Garantida** sua instituição elimina a inadimplência por completo, garantindo a receita todos os meses, mesmo que as famílias atrasem.

Faça uma análise gratuita para sua escola e garanta o valor das mensalidades todos os meses.

[Solicitar análise gratuita da minha escola](#)

Esse conteúdo foi criado através da experiência das mais de 50 mil famílias atendidas pela Agenda Edu.

Desenvolvido para ser uma funcionalidade de cobranças da Agenda Edu (plataforma líder em comunicação e engajamento escolar), o Pagamentos Digitais já nasceu revolucionando a rotina financeira escolar.

Somos a primeira plataforma de gestão de pagamentos 100% desenhada para a Educação Básica. E não paramos por aí. O SuperApp segue com sua missão de tornar o financeiro das escolas sempre em dia.

[Conheça mais as nossas soluções e nossa história](#)



Um time dedicado em garantir uma relação mais saudável entre escola e família

Com o SuperApp Agenda Edu, sua escola ganha tempo e tranquilidade para realizar cobranças escolares de forma rápida e segura, simplificando a sua gestão financeira.

Nosso propósito é oferecer a melhor experiência para todos os usuários, desde a facilidade em utilizar nosso app até o atendimento de cada escola, aluno e responsável.



**Atendimento
Super App**

agenda edu

Confira outros materiais da Agenda Edu

[Quero ver](#)