

Data:  
19/08/08

Regional:  
Todas

Tipo de Ação: Mala Direta iPhone 3G.

Objetivo: Preparar a força de vendas da Vivo para as dúvidas dos clientes sobre a oferta do iPhone 3G.

#### Área Responsável

DPM  
DMS  
**DPAV**  
DIC  
DGDHO

#### Mídia

**Mala Direta**  
Rádio  
Internet  
Revista  
Rádio  
Outdoor

#### Público Alvo

**Pós-Pago**  
Pré-Pago  
Controle  
Todos

#### Canais Envolvidos

**LLPP**  
Revenda  
Loja Autorizada  
Varejo  
Varejo Exclusivo  
TAV  
Canal de Recarga  
Extranet  
Outros

#### Peças de PDV

Banner  
Mini-banner  
Gigantografia  
Folheto  
Cartaz  
Stopper  
Wobbler  
Mobile  
Adesivo  
Cubo

## Mala Direta iPhone 3G



## Mala Direta iPhone 3G

Hoje, dia 19/08, a Vivo inicia a postagem da mala-direta do **iPhone 3G** para clientes pré-selecionados.

O objetivo dessa ação é incentivar esses clientes a realizarem a reserva do aparelho mediante o cadastro no **Vivo on Line**.

### Regras da oferta:

- Oferta pessoal e intransferível, válida exclusivamente para o titular da linha.
- A reserva poderá ser realizada até 15/09/2008, sendo limitada ao estoque de aparelhos e a uma reserva por CPF contratante.
- A reserva não implica em obrigatoriedade de compra e não possui caráter de pré-venda. Os interessados receberão contatos ativos. Após 5 tentativas ou não sendo efetivada a compra em até 7 dias corridos após o contato, a reserva será automaticamente cancelada.
- A aquisição do aparelho e/ou de planos de serviço está sujeita à prévia análise de crédito.

vivo

### iPhone 3G.

Um dos primeiros pode ser seu. Reserve já.

Cliente Vivo conta sempre com a melhor qualidade para se conectar ao mundo, como e quando quiser, além de aproveitar as diversas novidades em tecnologia.

Por isso, a Vivo traz para você o celular que todos estavam esperando: o iPhone 3G. Com ele, você terá uma experiência única em Internet móvel e a qualidade que só uma operadora com mais de 40 milhões de clientes pode oferecer.

Como cliente, você pode reservar antecipadamente seu iPhone 3G para vivenciar mais esta experiência. Essa reserva não implica a obrigatoriedade de compra.

Acesse [www.vivo.com.br/vivoonline](http://www.vivo.com.br/vivoonline) e faça seu cadastro.

Oferta pessoal e intransferível, destinada exclusivamente ao mercado desta corporação. A reserva poderá ser realizada de 19/08/2008 às 23h/00min. Consulte condições de reserva do aparelho no momento do cadastro. A aquisição do aparelho e/ou de planos de serviço está sujeita à prévia análise de crédito. Imagem meramente ilustrativa.

vivo Sinal de qualidade.



# Discurso para a oferta do iPhone 3G

Informações para os clientes da Vivo sobre a oferta do iPhone 3G:

	Situação do cliente	Informação do Atendente
Cliente elegível	Já se cadastrou na Internet	Cliente deve reservar via VOL e aguardar contato da Vivo
	Não se cadastrou na Internet	Cliente deve reservar via VOL e aguardar contato da Vivo
	Reservou no VOL	Cliente deve aguardar contato Vivo
Cliente não elegível	Já se cadastrou na Internet	Cliente deve aguardar contato Vivo
	Não se cadastrou na Internet	Cliente deve cadastrar-se via site e aguardar contato da Vivo
	Informa que não recebeu a mala	Informar que mala foi enviada para clientes selecionados
	Quer reservar o aparelho	Cliente deve cadastrar-se no site e aguardar contato Vivo; informar que os contatos ocorrerão conforme os estoques forem disponibilizados
Não cliente	Já se cadastrou na Internet	Cliente deve aguardar contato Vivo
	Não se cadastrou na Internet	Cliente deve cadastrar-se via site e aguardar contato Vivo
	Quer reservar o aparelho	Cliente deve cadastrar-se no site e aguardar contato Vivo; informar que os contatos ocorrerão conforme os estoques forem disponibilizados

O registro desse atendimento poderá ser feito de duas formas no GSS:

- 1) Pelo Consultor de Relacionamento através do totem de emissão de senha.
- 2) Pelo Representante de Vendas através do módulo de atendimento.

Aproveite a presença desse cliente na Loja e ofereça outros modelos de aparelhos, além de informar sobre as vantagens e benefícios da Vivo que mais se adequam ao perfil desse cliente.

## FAQ - iPhone 3G

### INFORMAÇÕES GERAIS IPHONE:

#### >> Quando a Vivo começa a comercializar o aparelho?

A Vivo iniciará a comercialização do iPhone 3G a partir de setembro de 2008.

#### >> Qual o preço de lançamento?

A Vivo ainda não definiu qual será o preço do iPhone 3G e o mesmo será divulgado próximo à data de início da comercialização.

#### >> Existe lista de espera?

Não existe lista de espera. Se o cliente deseja receber informações sobre o lançamento do iPhone, poderá acessar o site da Vivo ([www.vivo.com.br](http://www.vivo.com.br)) e realizar um cadastro.

#### >> Quais são as principais características do aparelho?

As principais características do aparelho são: manuseio por toque, acesso à Internet, configuração de e-mails, música e vídeos.

#### >> Qual aparelho a Vivo vai vender: 8G ou 16G?

A Vivo comercializará os dois modelos.

#### >> Onde pode ser obtido o iPhone 2G?

Em operadoras que possuem contrato de exclusividade com a Apple para o fornecimento do iPhone 2G. O contrato da Vivo prevê a comercialização do iPhone 3G.



## FAQ - iPhone 3G

### INFORMAÇÕES SOBRE O APARELHO:

#### >> Posso incluir qualquer tipo de ícone na tela principal?

Podem ser incluídos ícones de jogos, aplicações ou atalhos de alguma webpage (configurada pelo cliente).

#### >> Existe software de atalho para serviços da Vivo?

No iPhone versão 2G não existe atalho para os serviços da Vivo. O software será disponibilizado somente após a comercialização pela Vivo do iPhone 3G.

#### >> Como faço para colocar o meu nome no aparelho?

É possível configurar via iTunes, porém o nome não aparecerá na tela principal do aparelho.

#### >> Como faço para alterar as configurações do aparelho?

Na tela principal, selecione a opção Settings (Configurações). As configurações gerais do aparelho estão disponibilizadas dentro desta opção. Porém, é possível realizar algumas configurações dentro de cada aplicação.

#### >> Tenho como criar pastas para separar meus e-mails?

O iPhone separa automaticamente as pastas para cada conta de e-mail.

#### >> Posso configurar mais de uma conta de e-mail?

Sim.



## FAQ - iPhone 3G

### **MAIS INFORMAÇÕES SOBRE O APARELHO:**

#### **>> Quais as configurações que preciso fazer?**

Apenas as configurações de contratação do serviço.

#### **>> Por que não consigo anexar arquivos nos e-mails?**

Não é possível anexar arquivos utilizando o Smartphone.

#### **>> A tela de Internet está pequena, como faço para aumentar o zoom?**

Basta dar dois toques na tela para aumentar o zoom e mais dois toques para reduzi-lo.

#### **>> Como faço para acessar o Vivo Downloads?**

O serviço Vivo Downloads não está disponível para o iPhone 2G.

A Vivo também não disponibilizará o Vivo Downloads para o iPhone 3G.

#### **>> Como faço para acessar o Wap?**

O iPhone 2G não aceita conexões tipo WAP.

O WAP também não estará disponível para o iPhone 3G.

#### **>> Como faço para acessar a Agenda?**

Através do iPhone: Phone > Menu Contacts

Não é possível acessar a agenda do SIM Card.

#### **>> Como faço para acessar o Vivo Play?**

O serviço Vivo Play não está disponível para o iPhone 2G.

A Vivo também não disponibilizará o Vivo Play para o iPhone 3G.



## FAQ - iPhone 3G

**>> É possível utilizar o iPhone como modem para conectar-se à Internet?**

O aparelho não permite a conexão.

### **INFORMAÇÕES SOBRE A MALA - CLIENTES DO PÚBLICO ALVO:**

**>> O cadastro realizado pelo site ([www.vivo.com.br/cadastroiphone](http://www.vivo.com.br/cadastroiphone)) garante a reserva do aparelho?**

Não, clientes que receberam a mala devem entrar no Vivo On Line e realizar a reserva do aparelho.

**>> Cliente que realizou a reserva poderá adquirir o aparelho logo no lançamento?**

A aquisição está condicionada ao limite de estoque e análise de crédito.

**>> Cliente realizou a reserva e deseja saber quando receberá o aparelho.**

Aguarde contato da Vivo. Assim que recebermos os aparelhos, o sr(a) receberá novidades pelo e-mail cadastrado.

**>> Posso realizar a reserva por telefone?**

Não, a reserva deve ser feita pelo Vivo On Line.

**>> Quantos aparelhos posso reservar?**

Um aparelho por CPF do destinatário da mala direta.

**>> Quando será realizado o contato telefônico para a aquisição do aparelho?**

Assim que os aparelhos estiverem disponíveis, de acordo com a chegada dos mesmos na Vivo.



## FAQ - iPhone 3G

### INFORMAÇÕES SOBRE A MALA - CLIENTES FORA DO PÚBLICO ALVO:

**>> O cadastro realizado pelo site ([www.vivo.com.br/cadastroiphone](http://www.vivo.com.br/cadastroiphone)) garante a reserva do aparelho?**

Não, o cadastro apenas permitirá que o sr(a) receba informações em primeira mão.

**>> Cliente Vivo fora da mala deseja realizar a reserva do aparelho, pois teve conhecimento da ação.**

Informe ao cliente que iremos registrar seu pedido e que o mesmo receberá informações sobre o lançamento realizando o cadastro no site da Vivo [www.vivo.com.br/cadastroiphone](http://www.vivo.com.br/cadastroiphone).

**>> Posso realizar a reserva por telefone?**

Sr(a), não é possível reservar o aparelho. Mas iremos registrar seu pedido e, além disso, o sr(a) poderá receber informações sobre o lançamento realizando o cadastro no site da Vivo [www.vivo.com.br/cadastroiphone](http://www.vivo.com.br/cadastroiphone).

**>> Como faço para receber a mala direta?**

A mala direta foi uma ação pontual. No entanto, caso tenha interesse no iPhone, basta entrar no site da Vivo e cadastrar-se.

**>> Cliente que não tem direito à mala direta questiona por que não recebeu a mala. Quais os critérios de seleção?**

Foram usados critérios específicos para cada cliente (por exemplo: tempo de casa, valor da fatura, débito automático), os quais não possuo detalhamento. Mas, caso tenha interesse, entre no site da Vivo e cadastre-se. Seu pedido será registrado e atendido de acordo com a disponibilidade de estoque.





## FAQ - iPhone 3G

**>> Cliente que não tem direito à mala direta e que realizou o cadastro no site da vivo deseja saber quando poderá adquirir o aparelho:**

Aguarde, quando o aparelho estiver disponível o sr(a) será avisado por e-mail.

**>> Cliente que não tem direito à mala direta e não realizou cadastro no site da Vivo deseja saber quando poderá adquirir o aparelho:**

O sr(a) pode realizar o cadastramento no site da Vivo para receber informações sobre o lançamento.

### INFORMAÇÕES SOBRE A MALA - NÃO CLIENTES

**>> Não cliente gostaria de receber a mala direta.**

Sr(a), a mala é somente para clientes Vivo. Caso queira informações sobre aparelho, se cadastre através do site da Vivo.

**>> Não cliente que não realizou o cadastro no site da Vivo e deseja saber quando poderá adquirir o aparelho.**

Não temos previsão para o recebimento do aparelho. Caso queira mais informações, se cadastre no site da vivo [www.vivo.com.br](http://www.vivo.com.br).

**>> Não cliente que realizou o cadastro no site da Vivo deseja saber quando poderá adquirir o aparelho.**

Aguarde, quando o aparelho estiver disponível o sr(a) será avisado por e-mail, lembrando que estamos priorizando a nossa base.