



VOL. 1 | JANEIRO 2023 | IDIOMA PT BRASIL

# GLOBAL SALES SUPPORT

*Guia de Suporte*

# SOBRE NÓS

---

## GLOBAL SALES SUPPORT LATAM AIRLINES - GSS

A equipe de **Global Sales Support da LATAM Airlines** está dedicada a fornecer suporte de venda e pós-venda para agências de viagem de todos os segmentos ao redor do mundo, assim como suporte às empresas participantes do programa **LATAM Corporate**.


Oferecemos suporte 24h, todos os dias da semana, em seis idiomas (ESP, ING, POR, DEU, FRA, ITA), gerenciando mais de 1,5 milhão de solicitações anualmente.

# NOSSA MISSÃO

---

Oferecermos a melhor solução de suporte com paixão pelo atendimento, foco em resultados e busca pela fidelização de nossos clientes.

## TIPOS DE SUPORTE OFERECIDO PELO GSS

- 1. SUPORTE OPERACIONAL** (procedimentos, waivers, exceções, cancelamentos etc.)
  - 2. SUPORTE COMERCIAL** (ADM, OneDeal, reembolsos etc.)
  - 3. GRUPOS, SÉRIES E CHARTERS**
  - 4. SUPORTE LATAM CORPORATE**
  - 5. E-LATAM & NDC by LATAM**
- 

# BRASIL

## SUMÁRIO

---

Suporte para  
agências de viagens

**05.** *Brasil - Dúvidas operacionais*

**06.** *Brasil - Sales support*

**07.** *Brasil - Grupos*

**08.** *Brasil - Charter*

**09.** *Brasil - e-LATAM*

*Suporte LATAM Corporate*

**10.** *Brasil - Corporate BR (Suporte)*  
*LATAM Corporate*



## Rio de Janeiro - Brasil





# BRASIL

## DETALHES DE ATENDIMENTO

### DÚVIDAS OPERACIONAIS - AGÊNCIAS

#### TIPOS DE ESCLARECIMENTOS

- Informações gerais.
- Solicitações de serviços especiais, como menor não acompanhado (UMNR e PETC), mascote na cabine ou porão e refeições especiais.
- Exceções comerciais Alterações de bilhetes Check-in.
- Cancelamento de check-in.
- Marcação ou associação de assentos e bagagem.
- Consultas sobre tarifas.
- Trocas involuntárias de grupos e agências para proteção de voo.

### CANAIS DE ATENDIMENTO E SLA



#### E-mail:

1ª Resposta em **8H**

Resolução em **48H**

#### Horário de atendimento:

Seg à Sex: 08:00 às 20:00 e

Sáb: 08:00 às 14:00



#### Telefone:

**20 segundos**

#### Horário de atendimento:

Seg à Sex: 08:00 às 20:00 e

Sáb: 08:00 às 14:00



#### Chat:

**3 minutos**

#### Disponível em:

<https://www.latamtrade.com>

Opção Contato Único

#### IDIOMA

Português

#### CONTATOS

E-mail: Agências  
[informacoes.agencias@latam.com](mailto:informacoes.agencias@latam.com)

Telefone:  
0300 771 0110

# BRASIL

## DETALHES DE ATENDIMENTO

### SALES SUPPORT BR - AGÊNCIAS

#### TIPOS DE ESCLARECIMENTOS

- 2º nível de disputa para ADM.
- Descontos relacionados à ferramenta Farematch Liberação e emissão de cortesias.
- Liberação e emissão do Famtour. Dúvidas sobre o processo de cortesia.
- Esclarecimento de pedidos da JAL.
- Portal privado - criação de usuário Admin One Deals.
- Waivers comerciais.

#### CANAIS DE ATENDIMENTO E SLA



#### E-mail:

**1ª** Resposta em **24H**  
Resolução em **240H**

**Horário de atendimento:**  
Seg à Sex: 09:00 às 18:30

#### IDIOMA

#### CONTATOS

#### Português

**E-mail: ALS de irregularidades cometidas em emissões e reemissões de bilhetes etc.**  
grp\_suporte.comercial@latam.com

**Esclarecimento de dúvidas e detalhamento de reembolso, solicitação da carta de cancelamento, regras de reembolso/tarifa.**  
reembolso.agetur@latam.com

**Casos de reembolso dentro da Lei do Arrependimento (Lei ANAC).**  
leiarrependimentoagencias@latam.com

**Atendimento cartão de crédito/agências**  
grp\_receita-agencias@latam.com

# BRASIL

## DETALHES DE ATENDIMENTO

### GRUPOS - AGÊNCIAS

#### TIPOS DE ESCLARECIMENTOS

- Reservas a partir de 10 lugares, sendo a mesma data, origem e destino, com exceção de dois casos:
  - 1º caso: BANDA** - é possível criar uma reserva a partir de seis lugares;
  - 2º caso: EVENTOS | Trechos randômicos:** várias origens para um único destino. É permitido solicitar a cotação a partir de um lugar por origem, desde que a soma total seja no mínimo 10 passageiros;

### CANAIS DE ATENDIMENTO E SLA



#### E-mail:

**1ª** Resposta em **8H**

Resolução em **48H**

#### Horário de atendimento:

Seg à Sex: 08:00 às 20:00 e

Sáb: 08:00 às 14:00



[www.serieslatam.com](http://www.serieslatam.com)

#### Horário de atendimento:

Seg à Sex: 09:00 às 18:30



#### Chat:

**3 minutos**

#### Disponível em:

<https://www.latamtrade.com>

Opção Grupos

#### IDIOMA

Português

#### CONTATOS

E-mail:

[nucleodenegocios.grupos@latam.com](mailto:nucleodenegocios.grupos@latam.com)

# BRASIL

## DETALHES DE ATENDIMENTO

### CHARTER - AGÊNCIAS

#### TIPOS DE ESCLARECIMENTOS

##### Atendimento Charter Esporádico

- Emissão Master TKT – Cash.
- Contrato.
- Criação de reserva Nomeação.
- Emissão de nota fiscal.
- Compensação de pagamento.

##### Atendimento Charter Programado

- Emissão Master TKT – Cash.
- Contrato.
- Criação de reserva.

### CANAIS DE ATENDIMENTO E SLA



#### E-mail:

1ª Resposta em **8H**

Resolução em **48H**

**Horário de atendimento:**

Seg à Sex: 09:00 às 18:30



[https://www.latamtrade.com/pt\\_br/procom/fretamentos](https://www.latamtrade.com/pt_br/procom/fretamentos)

**Horário de atendimento:**

Seg à Sex: 09:00 às 18:30

#### IDIOMA

Português

#### CONTATOS

E-mail:

comercial.fretamentos@latam.com



# BRASIL

## DETALHES DE ATENDIMENTO

### E-LATAM - AGÊNCIAS

#### TIPOS DE ESCLARECIMENTOS

- Dúvidas em geral do sistema e-LATAM (suporte) e EFAT (faturamento).
- Reporte de erros do sistema e-LATAM e EFAT.
- Solicitações de acessos e-LATAM e EFAT.

### CANAIS DE ATENDIMENTO E SLA



#### E-mail:

1ª Resposta em **8H**  
Resolução em **120H**

#### Horário de atendimento:

Seg à Sex: 09:00 às 18:30



#### Telefone:

**20** segundos

#### Horário de atendimento:

Seg à Sex: 09:00 às 18:30



#### Chat:

**3** minutos

#### Disponível em:

<https://www.latamtrade.com>  
Opção e-LATAM

#### IDIOMA

Português

#### CONTATOS

E-mail: Dúvidas NDC  
grp\_ndc@latam.com

\*Atendimento somente por e-mail

E-mail: Suporte Geral e-LATAM  
suporte.elatam@latam.com

Telefone:  
0300 771 0110

# BRASIL

## DETALHES DE ATENDIMENTO

### CORPORATE BR (SUPORTE) - LATAM CORPORATE

#### TIPOS DE ESCLARECIMENTOS

- Informações gerais.
- Solicitações de serviços especiais, como menor não acompanhado (UMNR e PETC), mascote na cabine ou porão e refeições especiais.
- Exceções comerciais.
- Emissão e alteração de bilhete Marcação de assentos.
- Check-in.
- Consultas sobre tarifas.
- Trocas involuntárias de grupos para proteção de voo.

#### CANAIS DE ATENDIMENTO E SLA



#### E-mail:

**1ª** Resposta em **8H**  
Resolução em **48H**

#### Horário de atendimento:

**Seg à Sex:** 08:00 às 20:00 e  
**Sáb:** 08:00 às 14:00



#### Telefone:

**20** segundos

#### Horário de atendimento:

**Seg à Sex:** 08:00 às 20:00 e  
**Sáb:** 08:00 às 14:00

#### IDIOMA

Português

#### CONTATOS

**E-mail: Corporativo**  
casos\_corporativo@latam.com

**Telefone:**  
0300 771 0110

