

## ALINHAMENTO DE PROCEDIMENTO - 22

### REGISTRO CORRETO DE PROCEDIMENTOS REALIZADOS

Ligações envolvendo um procedimento/problema/informação de sua respectiva célula (HDW/TEF/SAT/BEMACASH) **DEVEM** ter o registro no CRM.

#### Descrição do Problema

- Registrar o erro/solicitação/problema do cliente.

*Exemplo: **LOTE CHEIO (TEF)/INSTALAÇÃO DE IMPRESSORA (HDW)/ ATIVAÇÃO DE SAT***

#### Procedimento

O preenchimento do procedimento realizado é **extremamente importante**, pois precisa ilustrar exatamente o que aconteceu/foi feito durante o contato.

A fidelidade e qualidade das informações visam a resolução de maneira mais rápida em futuros contatos, além de evitar problemas causados por informações divergentes. Seguem abaixo sugestões para o registro:

#### **Exemplos:**

**LOTE CHEIO:** *Cliente foi orientado a apagar o lote através das funções adm. Teste ok./Cliente não tinha como fazer o procedimento (motivo da negativa). Retornará mais tarde.*

**INSTALAÇÃO DE IMPRESSORA:** *Instalada com sucesso. Leitura X impressa normalmente. / Cliente não tinha como fazer o procedimento (motivo da negativa). Retornará mais tarde.*

**ATIVAÇÃO DE SAT:** *Acesso remoto realizado para ativar o SAT. Ativado com sucesso. / Cliente não tinha como fazer o procedimento (motivo da negativa). Retornará mais tarde.*

**IMPACTO DA NÃO REALIZAÇÃO** – Monitoria zerada por **REGISTRO INCORRETO** e medida disciplinar a ser aplicada pela Supervisão.

Fica claro que a não realização dos procedimentos acima esclarecidos será passível de aplicação de medida disciplinar por implicar em condução incorreta do atendimento ao cliente

**ATENÇÃO:**