



ALINHAMENTO DE PROCEDIMENTO - 23

FLUXO CORRETO PARA ATENDIMENTO DE TRANSBORDO DO BEMACASH

Caso algum cliente entre em contato conosco no período de “transbordo” do BEMACASH e esteja com a solução parada ou impossibilitada de realizar vendas, devemos seguir o seguinte procedimento:

- Realizar a abertura do CRM, confirmar os dados e passar protocolo de atendimento.
- Analisar e identificar a **urgência** do caso;
- Encaminhar um book de atendimento com todas as informações (telefone de contato, e-mail do cliente, CNPJ...), informar ao cliente que receberá um contato **em até 1 hora**;
- Analista do e-mail deve encaminhar a solicitação para manuel.chaparro@bematech.com.br colocando os demais envolvidos em cópia e entrar em contato com o Manuel (11 98710 1384) para informar que foi encaminhado um e-mail de um caso de EXTREMA urgência do Bemacash.

IMPORTANTE

- Somente encaminhar o caso para o Manuel, se realmente for de extrema urgência: onde o Bemacash não está efetuando vendas ou esteja bloqueado, impossibilitando o funcionamento do estabelecimento.
- Esta ação é somente para o período de **TRANSBORDO** do Bemacash (segunda à sexta: 18:01 às 21:00, Sábado e Domingo).

- **Não** fornecer o telefone e o e-mail do Manuel ao cliente.

ATENÇÃO: