



ALINHAMENTO DE PROCEDIMENTO - 24

Por meio deste alinhamento vamos esclarecer a alteração do procedimento bem como a instrução sobre seus impactos.

ADMINISTRAÇÃO DE PAUSAS/ACORDO DE ESPERA

Durante o atendimento no momento em que for se ausentar para tirar alguma dúvida ou buscar a informação, o posicionamento ao cliente deve ser feito da seguinte forma:

- Está disponível no Book o relógio que funciona como contador para acordo de espera.
- Sempre que for se ausentar o analista deve posicionar o cliente o motivo da pausa e iniciar o contador para acordo de espera.
- A ferramenta automaticamente pedirá que o acordo de espera seja renovado a cada um minuto.
- Se ao atingir um minuto o analista não conseguir buscar a informação necessária, o acordo de pausa deve ser renovado e o cliente posicionado verbalmente.
- Em casos que o analista perceber que a pausa será maior que um minuto, ele deve utilizar a fraseologia *“Sr. (a) a ligação ficará silenciosa por que vou analisar sua solicitação, mas pode me chamar a qualquer momento.”*
- E quando retornar de pausa *“Sr. (a) obrigado por ter aguardado...”*
- Ao utilizar essa fraseologia, não é necessário iniciar o contador do acordo de espera e posicionar o cliente verbalmente a cada um minuto.

IMPACTO DA NÃO REALIZAÇÃO - Monitoria será pontuada por ***“Não posicionar o cliente o motivo/necessidade de pausa prolongada”***

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

ATENÇÃO: