



ALINHAMENTO DE PROCEDIMENTO - 42

ENVIO DE CHECKLIST COM DADOS PARA CONFIRMAÇÃO CADASTRAL ANTES DE PRESTAR SUPORTE (E-MAIL)

O envio do checklist para confirmação cadastral deve ser enviado para que o cliente mande suas informações atualizadas. O informe de protocolo não isenta o analista de realizar essa ação e vice-versa.

Nesse caso, o envio do checklist deve ser feito nas seguintes situações:

- Quando o analista é o primeiro a receber a solicitação do cliente e o último não enviou nenhum dos dados cadastrais.
- Quando o analista do 0800 (hardware/tef/chat/sat) não enviar os dados através” fale com o book”
- Quando o cliente já possui um histórico de tratativas anteriores ou está em tratativa atual, mas nenhum dos analistas anteriores fez o envio do checklist para confirmação.

IMPACTO DA NÃO REALIZAÇÃO – Monitoria pode ser zerada por Cadastro

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.