



**ALINHAMENTO DE PROCEDIMENTO - 43**

**FRASEOLOGIA PARA TRANSFERÊNCIA PARA PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

A partir de 11/11/2016 não há mais necessidade de pedir para o cliente confirmar sua opção através do botão asterisco (\*), ou seja, falar a frase conforme segue abaixo:

*“Senhor(a), vou transferir a ligação para uma importante pesquisa a respeito dos produtos da Bematech.”*

Lembrando que a transferência para a pesquisa de satisfação deve ser feita em todas as ligações que envolverem atendimento respectivo à célula de atendimento.

**IMPACTO DA NÃO REALIZAÇÃO** – Monitoria será zerada no quesito **“Não realizou transferência para pesquisa de satisfação”**.

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:**