



ALINHAMENTO DE PROCEDIMENTO - 45

INFORMAÇÕES SOBRE AVALIAÇÃO DOS QUESITOS PRONTIDÃO E PROTOCOLO DE ATENDIMENTO

Este alinhamento tem como finalidade informar e reforçar como proceder mediante estes dois itens muito importantes na condução do atendimento.

PRONTIDÃO

Se a chamada for atendida depois de 5 segundos após o segundo sonoro que precede o “sussurro” identificador (ex: CLIENTE FINAL TEF/HARDWARE/SAT...), **o analista terá sua monitoria zerada.**

Essa medida tem como objetivo minimizar a impressão que o cliente possa ter de que não foi atendido e possivelmente desligue, gerando uma chamada abandonada.

CLIENTE QUE SE RECUSA E/OU NÃO QUER ANOTAR O PROTOCOLO DE ATENDIMENTO

Em muitos casos o cliente recusa o protocolo de atendimento, dizendo que não há necessidade de anotá-lo. Porém **obrigatoriamente** o analista deve informá-lo mesmo mediante à recusa. Segue exemplo de fraseologia nesse caso:

“Senhora(a) vou informar o protocolo para que fique registrado na ligação. O protocolo é XXXXXX.

Caso o analista não informe o protocolo, mesmo mediante recusa do cliente, terá sua monitoria zerada.

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.