

## ALINHAMENTO DE PROCEDIMENTO – 58

### **ERRO 0241 EM TEF TOTAL**

Caso o TEF TOTAL apresente o ERRO 0241 durante a inicialização ou até mesmo quando o cliente estiver utilizando-o, deve-se transferir a ligação para o nível 2, já que há a necessidade de pedir a ativação do terminal junto à AUTTAR.

**IMPACTO DA NÃO REALIZAÇÃO** – Monitoria zerada por **falta de conhecimentos em TEF TOTAL**

### **ADIÇÃO DE CHECKOUT EM TEF TURBO/TOTAL/EXPRESS**

Caso o cliente entre em contato solicitando a adição de CHECKOUT em seu TEF, deve-se fazer os seguintes procedimentos:

- Verificar no Agente TEF a qual revenda o Cliente está atrelado e solicitar que o mesmo entre em contato para que possa solicitar a adição do CHECKOUT para a revenda.
- Em caso da revenda do cliente ser nossas verticais (CMNET – MISTERCHEF – Live), orientar o cliente a procurar o executivo responsável na região.
- Clientes que estejam atrelados à Revenda Bematech devem ser orientados a solicitar a adição de CHECKOUT pelo E-MAIL [Lead.TEF@bematech.com.br](mailto:Lead.TEF@bematech.com.br).
- Caso o cliente não consiga contato com nenhuma revenda, ou a mesma se negue a fazer o procedimento, enviar um Book solicitando a mudança da Revenda para Bematech para que assim a inclusão seja feita.

**IMPACTO DA NÃO REALIZAÇÃO** – Monitoria zerada por **falta de conhecimentos em TEF TURBO/TOTAL/EXPRESS**

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**

São Paulo, 01 de Março de 2017