



**ALINHAMENTO DE PROCEDIMENTO - 63**

**RETIRADA DA FRASEOLOGIA DE FINALIZAÇÃO EM LIGAÇÕES QUE DEVEM SER TRANSFERIDAS PARA A PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

A partir de hoje, em todas as ligações que houver a necessidade de transferir o cliente para a pesquisa de satisfação, o analista ***não deve mais falar a fraseologia de finalização em nome da Bematech.***

Portanto, ao final da tratativa, apenas a fraseologia de transferência para a pesquisa de satisfação deve ser pronunciada, ***de maneira pausada e audível***, para que o cliente entenda a importância de respondê-la:

***“Ajudo em algo mais? Vou transferir o senhor(a) para uma breve questão sobre os produtos da Bematech.”***

Em casos de não haver a necessidade de transferência para a pesquisa de satisfação, a fraseologia de finalização deve ser feita normalmente:

***“Bematech agradece, tenha um bom dia/tarde/noite.”***

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

**ATENTO**