



## ALINHAMENTO DE PROCEDIMENTO - 90

### **Fraseologia de transferência para o Nível 2**

Sempre que houver necessidade de entrar em contato com o segundo nível (mesmo que seja apenas para coletar informações sobre o procedimento), avisar o cliente sobre a possibilidade de transferência através da seguinte fraseologia:

*“Senhor(a), vou entrar em contato com meu segundo nível para verificar algumas informações. Caso seja necessário, o senhor será transferido para realização de outros procedimentos”.*

**Motivo desta solicitação:** ferramenta P3000 apresenta conflito, pois às vezes a ligação cai, não permitindo que o analista N1 retorne ao cliente para avisá-lo sobre a transferência e/ou não consegue mais transferir e etc.

**IMPACTO DA NÃO REALIZAÇÃO** – Monitoria será zerada no quesito **Transferência indevida (Transfere o cliente sem prévio aviso ou indevidamente para outro setor).**