



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).**