

ALINHAMENTO DE PROCEDIMENTO – 117

FLUXO PARA REGISTRO EM CASOS DE DIRECIONAMENTOS A BACKOFFICE/SETORES INTERNOS

CÉLULAS DE VOZ/CHAT

Sempre que for necessário encaminhar um BOOK (para Supervisão ou Backoffice) deve-se relatar a solicitação do cliente e formalizá-la registrando-a no protocolo de atendimento.

Ex: Cliente solicita (*descrever solicitação/reclamação*). Encaminhado Book para Supervisão/Encaminhado Book para Backoffice.

CÉLULA E-MAIL

Além de realizar o registro do direcionamento para o setor interno, também é necessário registrar no protocolo de resposta ao cliente que a devolutiva/resposta foi passada pelo mesmo (assim como o que foi respondido).

IMPACTO DA NÃO REALIZAÇÃO – Monitoria será **ZERADA** por **Procedimentos / Especificação de Produtos**