

ALINHAMENTO DE PROCEDIMENTO – 124**ESCOLHA DA OPÇÃO CORRETA NA URA (TEF/HARDWARE)**

A fim de fazer com que o cliente selecione a opção que se ajusta à sua necessidade, pedimos que os analistas de TEF/HDW orientem os clientes a escolherem o setor específico.

Se o cliente selecionar a opção TEF e solicitar uma instalação de impressora, realizar o procedimento, mas orientá-lo a escolher a opção de HDW da próxima vez:

“Senhor(a), vou te auxiliar na instalação do equipamento. Porém como essa é a opção de TEF, peço que da próxima vez escolha a opções 2 e 2, que é o setor específico de Hardware, que é o canal mais indicado à sua solicitação.”

Se o cliente selecionar a opção HDW e pedir auxílio na configuração de uma adquirente, realizar o procedimento, mas orientá-lo a escolher a opção de TEF da próxima vez:

“Senhor(a), vou te auxiliar na configuração da adquirente. Porém como essa é a opção de HARDWARE, peço que da próxima vez escolha a opções 1 e 1, que é o setor específico de TEF, que é o canal mais indicado à sua solicitação.”