

ALINHAMENTO DE PROCEDIMENTO – 136

ALTERAÇÃO DE PROCEDIMENTO EM TROCA VIA RMA

1. Não devemos mais passar o e-mail do devolução.
2. Caso o cliente deseje fazer a solicitação por conta própria, devemos orientá-lo a abrir um ticket pelo site, e que o mesmo será direcionado ao setor de devoluções.
3. Caso o cliente deseje fazer em linha, basta pegar as informações a atribuir ao setor de devolução com a solicitação do cliente.
4. Nunca devemos mexer nos tickets de RMA já abertos pelo site ou já abertos por outros analistas. Esses tickets cabem apenas ao setor de devolução. Caso o cliente faça contato e não tenha um ticket aberto (diferente do RMA) deve ser aberto um novo e será necessário atribuí-lo ao DEVOLUÇÕES.

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