



## **ALINHAMENTO DE PROCEDIMENTO – 96**

### **INTERROMPER O CLIENTE DURANTE O RELATO DO PROBLEMA/SOLICITAÇÃO**

Se o cliente estiver falando ou relatando algo referente ao seu problema ou solicitação e você precisar interrompê-lo, faça-o de maneira cortês e educada, através de frases como por exemplo:

“Senhor(a), desculpe interrompê-lo, mas qual é o modelo da impressora.”

“Senhor (a), só um momento por favor, já identifiquei seu problema e já sei a solução. Me passe o CNPJ”.

“Senhor(a), desculpe te interromper, mas qual é o modelo do SAT?”

“Senhor (a), desculpe interromper, mas a internet está conectada?”

Desculpando-se pela interrupção, você não passará a impressão de que está com pressa e ao mesmo tempo conseguirá encontrar a melhor solução para o caso, pois ouvirá o relato completo do cliente.

**IMPACTO DA NÃO REALIZAÇÃO** – Monitoria será zerada no EMPATIA/CORDIALIDADE (Adequa o nível de entusiasmo à situação, não falando junto ou interrompendo o cliente. Quando precisa interrompê-lo, o faz de maneira cordial e educada)