

ALINHAMENTO DE PROCEDIMENTO – 163

Fraseologia para confirmação de recebimento de e-mail por parte do cliente final

A partir de hoje, o informe de ticket e seu recebimento por e-mail terão as seguintes alterações:

1. Analista deverá **confirmar o e-mail do cliente** (soletrando ou pedindo que o cliente soletre o mesmo, se necessário).
2. Utilizar a seguinte fraseologia: ***“O número do ticket é XXXXXX. Você já recebeu ele em seu e-mail?”***
3. Analista será pontuado no item **“Atenção/Concentração”** caso não informe o ticket e não questione se o cliente o recebeu por e-mail.

IMPACTO DA NÃO REALIZAÇÃO – Monitoria será **PONTUADO** por **ATENÇÃO/CONCENTRAÇÃO**