

	Procedimento Operacional Padrão	CÓDIGO	POP 03
		EDIÇÃO	PRIMEIRA
	Atendimento ao Cliente	DATA	07/03/2022
		PÁGINAS:	01

1. Objetivo:

Estabelecer procedimentos para o atendimento do cliente e ou do chamado técnico no ato da abertura do chamado, através do grupo da empresa no watsap e da planilha de word/excel, que será preenchida posteriormente sendo enviada ao cliente, para controle, eficácia e celeridade do processo.

2. Conceito:

Atendimento: Ato, efeito ou maneira habitual de atendimento aos usuários de determinado serviço.

3. Materiais Necessários:

- Celular
- Computador com Word/Excel e impressora
- Planilhas
- Arquivo
- POP

4. Procedimento:

O chamado técnico é feito por meio telefônico para o telefone da empresa, no qual o responsável técnico irá colocar a solicitação do cliente no grupo de watasap, para ciência de todos os técnicos, que irão realizar o atendimento por ordem de abertura de chamado e atenderá as seguintes premissas:

- 4.1 Atendimento e cadastro do cliente e ou chamado para a realização do atendimento.
- 4.2 Solicitar ao cliente as devidas informações.
- 4.3 Confirmar junto ao cliente, o local, o modelo do equipamento, problema apresentado e setor de instalação.
- 4.4 Repassar o chamado ao grupo técnico da empresa.
- 4.5 Verificar o técnico responsável pela área solicitante.
- 4.5 Caso seja qualquer outro assunto, contatar o setor administrativo.

5. Referências:

Livro; Excelência em Atendimento ao Cliente, Alexandre Luzzi Las Casas
Enciclopédia Wikipédia