



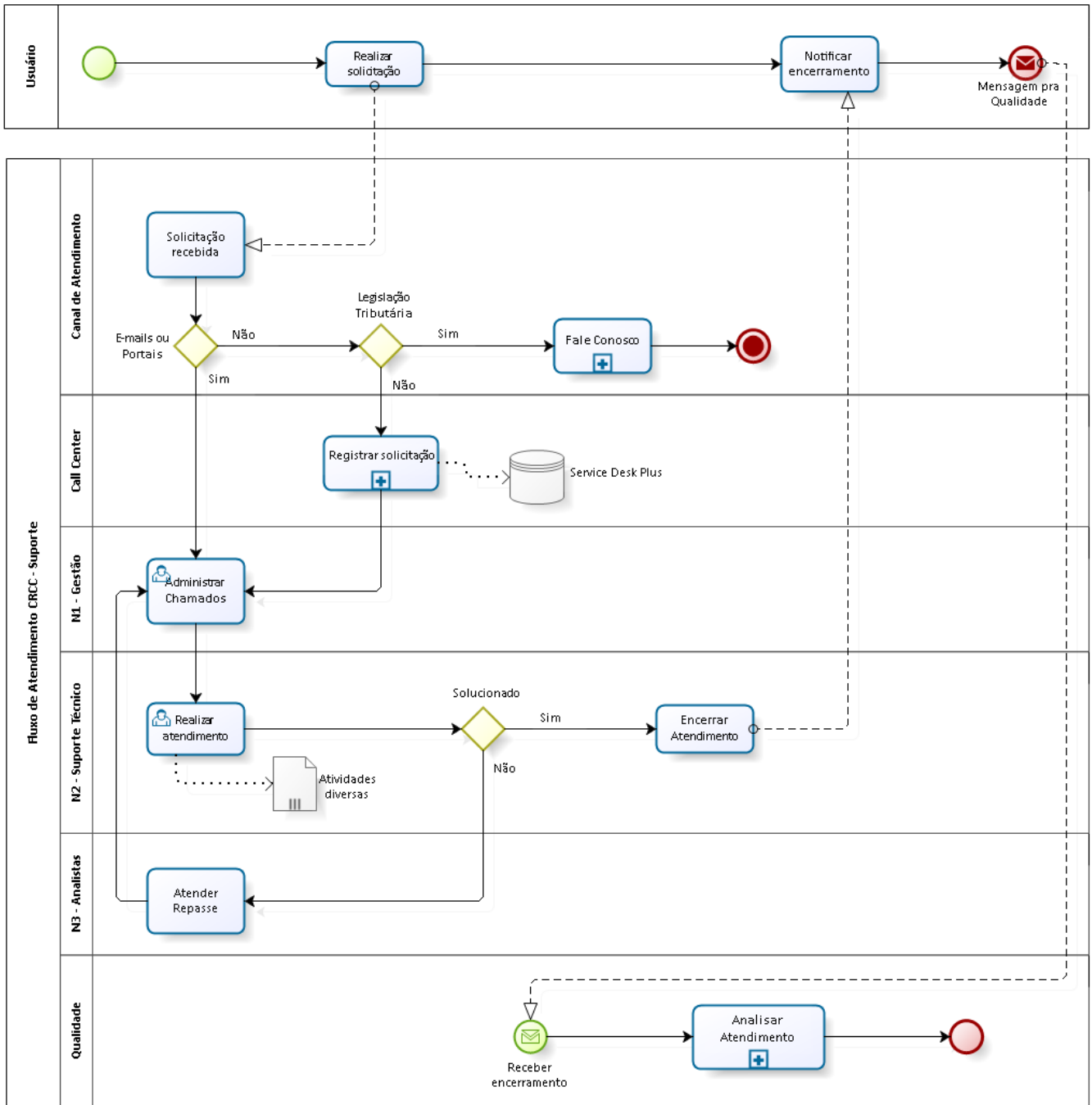
Campo Grande - Janeiro de 2021

SCRIPT DE ATENDIMENTO

VERSÃO I

SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO
CRCC - COORDENADORIA DE RELACIONAMENTO COM OS
CLIENTES

Fluxo de Atendimento



Script de Atendimento

Quando falamos de "primeira impressão", nos referimos ao momento em que ocorre a primeira comunicação entre o usuário e o técnico. Com isso, para um atendimento de qualidade, devemos seguir as orientações abaixo:

- Utilize as frases-chave em todas as suas ligações.
- Utilizar uma linguagem clara e um tom agradável.
- Atender com simpatia e se mostrar solícito e interessado em resolver o problema.
- Ouvir com atenção e até o fim, tudo que o usuário quiser dizer.
- É fundamental se portar de forma positiva e cordial.
- Entenda primeiramente tudo que o usuário está lhe explicando, posteriormente, faça questionamentos e anotações.
- Utilize o mudo de seu microfone para que o usuário não ouça o som ambiente.
- Manter a calma e o tratamento respeitoso, mesmo quando o usuário estiver nervoso.
- Buscar agilidade, mas sem cortar o usuário quando ele estiver se expressando.
- Não fazer promessas sem ter certeza de que poderão ser cumpridas.
- Nunca deixar o usuário muito tempo em espera.
- Confirmar (soletrando caso seja preciso), todo telefone ou e-mail repassado ao usuário quando houver necessidade de contato com terceiros.

Frases-Chave

Ligações recebidas

"SEFAZ/SGI (seu nome) bom dia\boa tarde, com quem eu falo por gentileza?

....

Em que podemos ajuda-lo (a)?"

Ligações realizadas

"Olá, bom dia\boa tarde! Meu nome é (seu nome) sou do suporte tecnológico da SEFAZ\SIGI, tudo bem? Gostaria de falar com o(a) senhor(a) (nome do usuário) por favor."*

**Caso o usuário não se recorde da SGI, complete com: "Somos o suporte tecnológico da Secretaria de Estado de Fazenda!"*

Encerramento de ligações

"Posso ajuda-lo (a) em algo mais? Ao final desta ligação, o senhor(a) receberá um e-mail para avaliar o meu atendimento. Responda por favor, para que possamos melhorar, tudo bem?"

Verificações

"Só um momento por favor, vou verificar."

Verificações demoradas

"Só mais um momento que ainda estou verificando, tudo bem?"

Verificações sem conclusão

"A nossa equipe ainda esta verificando. Devido a demora, posso lhe retornar em instantes? Caso demore mais que o esperado, qual o melhor horário para retorno?"

Usuário não se encontra

"Entendo. Há algum outro horário (ou número) em que posso encontrá-lo(a)? [Anote as informações, agradecer pela atenção e se despedir]."



SUPERINTENDÊNCIA
DE GESTÃO
DA INFORMAÇÃO

CRCC
COORDENADORIA DE
RELACIONAMENTO COM
OS CLIENTES