

# Checklist

- [Checklist](#)

# Checklist

1 - Abertura e Encerramento	Peso	Sim	Não	Ofensores
Personalizar o Atendimento Chamando o Cliente pelo nome	5			Excesso de Personalização
				Personalização Insuficiente
				Identificar o Cliente
				Forma de Tratamento Incorreta
				Identificar-se ligação gravada
				Encerrar ofertando Pesquisa de Satisfação
2- Cordialidade e Postura	Peso	Sim	Não	Ofensores
Ter do inicio ao fim do contato, um relacionamento, cordial e com conduta exemplar, contornando as insatisfações do Cliente quando necessário.	15			Apatia/Desinteress e
				Ausencia de Termos cordiais
				Comentários Inadequados
				Desanimo/Robotiza ção
				Falar ao mesmo que o cliente
				Impaciencia
				Interromper o cliente
3 - Comunicação	Peso	Sim	Não	Ofensores
Empregar Corretamente a língua utilizada, Articular	5			Construção Incorreta da Frases
				Gerundismo

		<b>Gírias</b>
		<b>Má articulação das palavras</b>
		<b>Termos diminutivos</b>
		<b>Termos Técnicos/Internos</b>
		<b>Vícios de linguagens</b>

<b>4 - Atenção/Escuta</b>	<b>Peso</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>	<b>Ofensores</b>
<b>Ficar Atento a fala do cliente. as ações que realiza e ao atendimento prestado.</b>	<b>5</b>			<b>Desatenção ao discurso do Cliente</b>
				<b>Perguntas desnecessárias</b>

<b>5 - Adm. Pausa/Transferenci a</b>	<b>Peso</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>	<b>Ofensores</b>
<b>Realizar a abertura em até 8 seg. Administrar as pausas e transferencias adequadamente sem perder a interação e informando o motivo da ausencia. Retomar em linha no tempo estipulado e agradecer sem excessos.</b>	<b>10</b>			<b>Justificar Excessivamente o motivo da Pausa</b>
				<b>Pausa longa sem retorno</b>
				<b>Efetuar transferencia sem o conhecimento do cliente ou sua prévia autorização</b>
				<b>Efetuar Transferencia a área incorreta</b>

<b>6 - Condução</b>	<b>Peso</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>	<b>Ofensores</b>
<b>Ter o dominio e a lógica na condução do contato, sendo claro e objetivo. Passar informações com</b>	<b>20</b>			<b>Adequação ao perfil do cliente</b>
				<b>Argumentação Insuficiente/Inesistente</b>

		<b>Confirmação do entendimento do cliente</b>
		<b>Confirmação positiva de dados</b>
		<b>Contornar objeções</b>
		<b>Dominar o contato</b>
		<b>Insegurança ao passar as informações</b>
		<b>Seguir sequencia lógica</b>

<b>7 - Conhecimento/Solução</b>	<b>Peso</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>	<b>Ofensores</b>
<b>Ter o conhecimento das informações para compreender executar o contato de forma satisfatória. Transmitir as informações completas.</b>	<b>30</b>			<b>Demonstrar Alternativas</b>
				<b>Desconhecer o produto</b>
				<b>Executar os procedimentos determinados</b>
				<b>Informações Incorretas</b>
				<b>Informações incompletas</b>
				<b>Manter o cadastro atualizado</b>
				<b>Ofertar protocolo de Atendimento</b>
				<b>Utilizar alçada</b>

<b>8 - Sistemas</b>	<b>Peso</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>	<b>Ofensores</b>
<b>Ter habilidade para manusear as Ferramentas/Sistemas necessários a condução do atendimento, assim como registrar as informações devidas.</b>	<b>10</b>			<b>Efetuar registros completos em CRM.</b>
				<b>MS - OFFICE</b>

## NCG - Não conformidades Graves

<b>1 - NCG - Prontidão / Retenção de linha</b>			<b>2 - NCG - Postura Inadequada</b>
Não iniciar o atendimento em até 8 seg ou não retornar da pausa no tempo estipulado causando o abandono do contato por parte do cliente.			Agir de forma desrespeitosa, passar informações irreais prejudicando a imagem da instituição ou de outras empresas.
<b>3 - NCG - Resolução/Procedimento</b>			<b>4 - NCG - Quebra de sigilo</b>
Não resolver o contato por negligencia ou encaminhamento indevido. Posicionar o cliente de forma incorreta, trazendo risco de prejuizo financeiro a instituição.			Transmitir informações sem cumprir as orientações de confirmações cadastrais.
<b>5 - NCG - Uso indevido de recursos e sistemas</b>			<b>6 - NCG - Registros</b>
Utilizar os sistemas para benefício próprio ou de terceiros			Não realizar registros do Atendimento, registrar informações inverídicas ou registrar de forma incorreta causando impacto ou impossibilidade de tratamento do protocolo.
<b>7 - NCG - Protocolo</b>			<b>8 - NCG - Transferencia Incorreta</b>
Não informar o numero do protocolo (Chama ou serviço)			Transferir indevidamente o Cliente