

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

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

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

5 - Adm. Pausa/Transferenci a	Peso	Sim	Não	Ofensores
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.	10			Justificar Excessivamente o motivo da Pausa
				Pausa longa sem retorno
				Efetuar transferencia sem o conhecimento do cliente ou sua prévia autorização
				Efetuar Transferencia a área incorreta

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

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

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

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

NCG - Não conformidades Graves

1 - NCG - Prontidão / Retenção de linha			2 - NCG - Postura Inadequada
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.
3 - NCG - Resolução/Procedimento			4 - NCG - Quebra de sigilo
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.
5 - NCG - Uso indevido de recursos e sistemas			6 - NCG - Registros
Utilizar os sistemas para beneficio 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.
7 - NCG - Protocolo			8 - NCG - Transferencia Incorreta
Não informar o numero do protocolo (Chama ou serviço)			Transferir indevidamente o Cliente