Scripts (Wpp/Chat, E-mail)

- scripts
- Script Fone

scripts

Scripts Email.pdf

Script Fone

Resumi o script para facilitar, quem quiser impresso me procure.

Script de atendimento 156

Saudação inicial

- Central do cidadão, Bom dia/tarde/noite, me chamo **(nome do Atendente)**
Com quem eu falo?

- Informamos que a ligação está sendo gravada e o protocolo de atendimento é **(informar o numero de protocolo)**

Questionamento sobre receber notificações via Wpp

**Em casos de transferências não é necessário informar os alertas*

O senhor (a) aceita receber informações e alertas sobre os serviços prestados pela Prefeitura de POA?

Solicitação de CPF, para o registro de atendimento.

- Poderia informar o seu CPF, nome completo, e-mail, telefone de contato e endereço, para registro de atendimento?

Caso cidadão não queira, seguimos o atendimento normalmente

Caso apareça a mensagem “ATENÇÃO: Orientar cidadão a atualizar telefone/e-mail no Site Gov.br” na tela

Informamos que caso não atualize seu e-mail/telefone junto ao Gov.br, não será possível o recebimento dos informativos e alertas sobre os serviços prestados pela Prefeitura.

FINAL DO ATENDIMENTO

Pesquisa

Peço que aguarde um momento em linha para avaliar meu atendimento. A Prefeitura de Porto Alegre agradece pelo seu contato! Bom dia/tarde/noite!