

Canais de Comunicação e Responsáveis

Antes de ler o conteúdo abaixo, lembre-se:



- Priorizamos a qualidade do atendimento;
- Como você gostaria de ser atendido?;
- Responda o chamado identificando o interesse do cliente e não da empresa.

1. E-mail

i. contato@r3izzy.com.br

○ Responsável: Ana

ii. financeiro@r3izzy.com.br

○ Responsável: Carol

iii. suporte@r3izzy.com.br

○ Responsável: Gabriel

Descrição: Esta pessoa será responsável por monitorar a caixa de entrada do e-mail de sua responsabilidade, responderá rapidamente às mensagens recebidas e/ou direcionar as solicitações para os departamentos ou pessoas apropriadas (abrir um chamado no Odo).

2. Telefone/WhatsApp

i. (48) 9 9190-4191

○ Responsável: Ana

Descrição: Este responsável atenderá as chamadas telefônicas, responderá rapidamente às dúvidas iniciais dos clientes via WhatsApp e/ou encaminhará as questões específicas para os membros adequados da equipe (abrir um chamado no Odo).

3. Redes Sociais (Facebook, Instagram, LinkedIn) - EM EDIÇÃO

○ Responsável: [Nome do Responsável]

Descrição:

4. Chat Online (Aplicativo) - EM EDIÇÃO

○ Responsável: [Nome do Responsável]

Descrição:

5. Plataformas de Suporte

i. Odo

○ Responsável: Gabriel

Descrição: Esta pessoa será responsável por monitorar a entrada de chamados na plataforma de suporte e encaminhar as solicitações para o responsável.

Responsabilidades Gerais

1. Monitoramento Contínuo (horário): Cada responsável deve monitorar constantemente o canal de comunicação designado durante o horário de trabalho (08h-18h).

2. Resposta Rápida: forneça uma resposta inicial rápida ao cliente para reconhecer a solicitação e garantir que está sendo tratada. Isso será necessário caso você receba alguma solicitação e não seja o responsável por resolvê-la.



Alinhe a expectativa do cliente (é urgente?)

3. Encaminhamento: avalie a solicitação e encaminhar para o membro da equipe apropriado para resolução.



Caso o chamado seja urgente, comunique o responsável pela solução diretamente (via WhatsApp, chamada telefônica...).
Caso não seja urgente, abra um chamado no Odo.

4. Acompanhamento: certifique de que as solicitações encaminhadas estão sendo tratadas e resolva qualquer atraso ou problema adicional que possa surgir.



Estimule o cliente a usar nosso sistema de chamados: promova que ele envie a solicitação para suporte@r3izzy.com.br ou via aplicativo.



A sua resposta inicial rápida ao cliente não precisa ser a solução! Mas não esqueça da educação e empatia. Como você gostaria de ser atendido?

Exemplo:

- Sua solicitação foi encaminhada para o responsável e será tratada o mais breve possível. Caso seja urgente, entre em contato (48) 9 8407-1552 ou (48) 9 9989-8607.

Qualquer outra dúvida, por favor, não hesite em nos contatar.

Equipe R3izzy

From:

<https://r3solucoes.r3izzy.com.br/> - **Espaço Corporativo**

Permanent link:

https://r3solucoes.r3izzy.com.br/doku.php?id=start:normas_e_procedimentos:canais_comunicacao&rev=1724693379

Last update: **2024/08/26 17:29**

