



Atendimento não presencial ao cliente UFCD 9210

Ficha nº1

Escolha uma área de negócio e descreva-a resumidamente, para se perceber o contexto, e elabore um guião de atendimento telefónico. Objetivo, fazer uma simulação de atendimento telefónico durante a sessão, utilizando o seu guião.

Realizar nos primeiros 30 minutos da sessão de 06/06/2022

Linha reclamações de sinistros automóveis.

“Seguradora” Muito Boa tarde, o meu nome é João Lino, em que posso ser útil?

Estou a falar com?

Seria possível indicar-me o seu nome, número de contribuinte e morada para confirmação de dados?

Neste caso necessita de ajuda em relação a “x” correto?

Sr/a “nome”, vou pedir que aguarde um momento enquanto verifico o processo, pode ser?

“Obrigado pelo tempo que esteve aguardar, estive a verificar o processo e ...”

Posso ajudá-la em mais alguma questão?

Seria possível responder a um pequeno questionário de satisfação?

A “seguradora” agradece, continuação de um excelente dia.