



### **Padrão de atendimento telefônico – Empresa Zapatos**

A partir dos elementos citados, foi elaborado o seguinte padrão de atendimento telefônico, que deverá ser utilizado por todos os quatro colaboradores da secretaria:

- **“Bom dia/Boa tarde, Zapatos, quem fala é [nome do colaborador]. Em que posso ajudar?”**
- Caso seja necessário colocar a ligação em espera:  
**“Por favor, poderia aguardar um instante enquanto verifico essa informação?”**
- Para encerrar a ligação:  
**“A Zapatos agradece o seu contato. Tenha um ótimo dia!”**