



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!”