

Recomendações gerais:

- Manter um atendimento próximo.
- Privilegiar um bom atendimento e a organização ao invés da rapidez.
- Ser acolhedor, mas ser eficiente.
- Manter um limite de no máximo de 3 emojis por mensagem.
- Evitar o uso repetitivo de emojis.
- Bloquear mensagens ou comentários maldosos que chegarem na DM.
- Curtir comentários positivos.
- Curtir stories em que formos mencionados de maneira positiva, onde nosso trabalho é divulgado para mais pessoas com boas intenções.
- Manter comunicação clara sem muitas delongas.
- Mover para a DM respostas que incluam link, que sejam mais elaboradas ou necessitem de maior diálogo.
- Em caso de posts colaborativos, perguntar ao colaborador se há alguma pergunta que possivelmente será feita com frequência e qual procedimento devemos realizar.

Em uma mensagem indicamos iniciar o atendimento com:

1°- Apresentação (que contenha sua identificação no discord), pode se utilizar outro se achar melhor, mas dizer a identificação no discord para que seja possível o encontro no aplicativo.

- Exemplo: Olá eu sou o flamingo, das redes sociais.

2°- Agradecer o contato.

- Exemplo: Agradecemos pelo contato.

3°- Caso a pessoa não tenha deixado explícito, perguntar o que ela precisa.

- Exemplo: Em que posso ajudar?

Em caso de interesse em:

a) Fazer parte do coletivo.

- Lembrar a pessoa de ler o formulário com atenção.
- Encaminhar o formulário de recrutamento.
- Dizer que após o envio do formulário a inscrição será analisada e que iremos entrar em contato pelo discord.
 - Exemplo: Sua ajuda será muito bem-vinda! Para fazer parte da Guilda você pode acessar o formulário, ler com atenção o nosso estatuto e nossa estrutura, preencher com as informações e aguardar que iremos entrar em contato pelo discord.

b) Sugerir conteúdos para a Guilda traduzir.

- Lembrar dos critérios de avaliação dos conteúdos*

- Encaminhar o formulário de sugestões

*Conversar com a curadoria sobre a melhor forma de expor os critérios

c) Outras dúvidas que não saibamos a resposta

- Ser sincero, dizer que irá procurar a informação e responder em breve

- Exemplo: Confesso que não tenho certeza, mas irei conversar com meus colegas e já te respondo.

