

# **MANUAL DE ATENDIMENTO AO CLIENTE - RECALL**

## **Objetivo**

Padronizar o atendimento ao consumidor durante a operação de recall, garantindo clareza, empatia e conformidade legal.

## **Script de Atendimento**

Saudação; confirmação de dados; coleta de VIN e sintomas; oferta de agendamento; instruções de segurança imediatas; follow-up pós-serviço.

## **Registro de Chamadas**

Campos obrigatórios: Nome, CPF, Telefone, VIN, Sintomas, Agendamento, Técnico responsável.

## **Escalonamento**

Quando acionar jurídico, quando abrir ticket para engenharia, contato com supervisão.