

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.