

AS RECLAMAÇÕES DOS CLIENTES SÃO REGISTRADAS E TRATADAS?

Quando ocorre uma reclamação é necessário que a empresa registre-a e a trate adequadamente, de forma a garantir a satisfação e a continuidade da utilização dos produtos e serviços pelos clientes. O tratamento das reclamações consiste na pronta solução do problema junto ao cliente e, posteriormente, na identificação das suas causas e eliminação por meio de ações apropriadas, prevenindo a repetição. As reclamações corretamente tratadas podem contribuir para a fidelização dos clientes.

a.



Não são disponibilizados canais de comunicação para os clientes apresentarem suas reclamações.

b.



As reclamações recebidas não são registradas e são tratadas ocasionalmente.

c.



As reclamações recebidas são registradas e tratadas regularmente.

d.



As reclamações recebidas são registradas e tratadas regularmente, e o cliente é informado da solução dada à sua reclamação.