**# MENSAGEM DO CLIENTE**

**ETAPA 1** **– ABERTURA DE ATENDIMENTO**

**# MENSAGEM AUTOMÁTICA:**

*“Olá! Você está conversando com o* ***Assistente Virtual*** *da* ***TORK SOLDA****! Este é um canal oficial e exclusivo para suporte pós-venda.”* **# MENSAGEM AUTOMÁTICA: “***Para iniciar seu atendimento informe o perfil de contato e insira as informações solicitadas:*

**1 – Consumidor final  
2 – Lojista revendedor**

**3 – Posto autorizado**

**# MENSAGEM DO CLIENTE**

**# MENSAGEM AUTOMÁTICA:** *Digite o seu Nome Completo ou a Razão social de sua empresa:”*

**# MENSAGEM DO CLIENTE**

**# MENSAGEM AUTOMÁTICA: “***Digite o seu CPF ou o CNPJ de sua empresa:”*

**# MENSAGEM DO CLIENTE**

**# MENSAGEM AUTOMÁTICA: “***Digite o seu e-mail:”*

**# MENSAGEM DO CLIENTE**

**# MENSAGEM AUTOMÁTICA:** *“Muito obrigado pelas informações.”*

**ETAPA 2 – ESCOLHA DO ASSUNTO A SER TRATADO**

**# MENSAGEM AUTOMÁTICA: *“****Escolha abaixo o assunto desejado:”*

**1 – Posto autorizado TORK SOLDA**

**2 – Comprar equipamento(s)**

**3 – Suporte técnico**

**4 – Outros**

**# MENSAGEM DO CLIENTE**

Se opção 1, então:  
**# MENSAGEM AUTOMÁTICA:** *“Agradecemos as informações. O seu atendimento será direcionado a um assessor técnico” (#informar o nome do assessor e o tempo de espera).*

Se opção 2, então:  
**# MENSAGEM AUTOMÁTICA:** “*Agradecemos o interesse.*

#se perfil do contato = “consumidor final”, então:

“*Vendas à consumidor final são realizadas diretamente em nossa loja oficial pelo Mercado Livre ou através da TORK STORE no site da nossa empresa:*

***Link da loja oficial no Mercado Livre:*** [***https://loja.mercadolivre.com.br/super-tork***](https://loja.mercadolivre.com.br/super-tork)

***Link da TORK STORE:*** [***https://www.torkstore.com.br/***](https://www.torkstore.com.br/)

*A TORK SOLDA agradece sua atenção.*” (#FIM)

# se perfil do contato = “lojista revendedor” e ou “posto autorizado”, então:

*“Repassaremos as informações ao nosso departamento comercial para que um representante local entre em contato com você o mais breve possível e possa o orientar de forma efetiva.”*  
  
*Desde já agradecemos a atenção e compreensão.”* (#FIM)

Se opção 3, então:

**# MENSAGEM AUTOMÁTICA:** *“Agradecemos as informações. O seu atendimento será direcionado a um assessor técnico” (#informar o nome do assessor e o tempo de espera).”*

Se opção 4, então:

**# MENSAGEM AUTOMÁTICA:** *“Agradecemos as informações. Para que possamos compreender melhor o assunto do chamado, pedimos encarecidamente que detalhe abaixo:”*

**# MENSAGEM DO CLIENTE**

*(#informar o tempo de espera e o nome do assessor).*