

IT Essentials 5.0

7.7.2.3 Planilha - Coletar Informações do Cliente

Nesta Planilha, você irá agir como um técnico de call center e fazer perguntas abertas e fechadas para perguntar à um cliente sobre um problema com o laptop.

Um cliente reclama que a conexão de rede no laptop está intermitente. O cliente afirma que eles estão usando uma placa de rede sem fio PC card para conectar-se à rede. O cliente acredita que o laptop pode estar muito longe do ponto de acesso wireless. Entretanto, ele não sabe onde o ponto de acesso wireless está localizado.

Como técnico, você precisa ser capaz de fazer perguntas que serão registradas em uma ordem de trabalho. Na tabela abaixo, registre as questões fechadas e abertas que você perguntaria a um cliente.

Questões Fechadas	Questões Abertas