

Relacionamento com Clientes e Pós-Venda

1. Tempo de resposta: até 2 horas para clientes premium, 4 horas para demais.
2. Follow-up obrigatório em 24h após resolução de problemas.
3. Pesquisa de satisfação após conclusão de projetos ou suporte crítico.
4. Reuniões trimestrais com clientes de contratos anuais.
5. Registro obrigatório de todas as interações no CRM.
6. Escalação automática para gerência após 3 reclamações do mesmo cliente.
7. Programa de fidelidade com benefícios para contratos de longa duração.
8. SLA de atendimento: 99,5% de disponibilidade para clientes premium.
9. Clientes em período de teste podem ter SLA reduzido mediante acordo prévio.