

Acompanhamento e Status de Pedidos N1

Resumo: Explicação sobre acompanhamento e status de pedidos.

Público-alvo: Equipe de Atendimento N1

Objetivo:

Este processo tem o propósito de explicar sobre o acompanhamento e status de pedidos nas diferentes plataformas, na visão do(a) cliente e do(a) analista de atendimento.

Guia de Referência:

- Antes de informar status de pedidos
- Acompanhamento de pedidos (cliente)
- Rastreamento de pedidos marketplace
- Status de pedido x status de produto
- Formas de pagamento
- Status de produto
- Identificação modalidade de compra
- Status Clique e Retire

Descrição do Processo:

Antes de consultar e informar o status de um pedido, é necessário fazer confirmação positiva de algum dos seguintes dados com o(a) cliente:

- CPF
- Número do pedido ou algum outro dado de contato
- Endereço de entrega

Esta ação é feita pois informações sobre o pedido devem ser informadas somente para o(a) titular da compra.