

| Etapa            | Atividades   |
|------------------|--|
| <b>Planejar</b>  | Identificar o processo a ser melhorado: Otimização do atendimento ao cliente<br>Definir metas claras de redução do tempo de resposta   |
| <b>Fazer</b>     | Implementar novos procedimentos de atendimento.<br>Treinar a equipe para utilizar as ferramentas e técnicas de atendimento rápido.   |
| <b>Controlar</b> | Monitorar o tempo de resposta médio aos clientes.<br>Acompanhar a satisfação do cliente através de pesquisas pós-atendimento.  |
| <b>Agir</b>      | Ajustar os procedimentos ou ferramentas se os tempos de resposta não forem atendidos.<br>Revisar o processo de atendimento regularmente para identificar áreas de melhoria contínua. |