Nome: João Paulo de Oliveira Santos Código: 20311

Nome: José Salomão Quevedo Código: 19996

Perguntas e interações que estão sendo treinados com o Chatbot MIKE.

1. Olá eu sou o MIKE, seu assistente em troca e devolução de produtos. Poderia me falar seu nome...?
2. Nome Pessoa, você gostaria de pedir assistência em qual opção, troca ou devolução?
3. Poderia me informar o número da nota do produto? Caso não contenha este número informar que não possui.

Caso não possua o número:

1. Como você não possui o código, aqui vai um detalhamento do que você deverá fazer para conseguir realizar a troca ou devolução:
2. Faça o seu login na loja.
3. Em seguida clique em compras realizadas.
4. Verifique qual o item que deseja fazer a troca ou devolução, e clique nele em seguida.
5. Depois desse processo você conseguirá ver o número da sua compra e poderá informar ele.
6. Clique no botão Inserir código da compra.
7. Caso não dê certo este processo, será necessário entrar em contato com um dos nossos atendentes, clique em solicitar dados para contato. *“Neste caso será passados os meios de contato da empresa para que possa sanar as necessidades dos clientes caso não consigam realizar o procedimento com o Bot”*

*Caso seja devolução:*

1. *Será verificado a data de entrega da compra e este não poderá exceder 7 dias corridos depois da entrega.*
2. *Caso ultrapasse está data o MIKE avisará que ele não pode realizar está operação pois foi excedido o tempo de 7 dias depois da entrega e caso o cliente tenha alguma dúvida, poderá entrar em contato com SAC da empresa, este o Bot disponibilizará para o cliente.*
3. *Caso aprovado, o Bot perguntará o motivo da devolução e solicitará para que o cliente formalize a devolução da compra e envie o produto com os dados que o Bot passará para ele.*
4. *O Bot avisará que quando o produto chegar no endereço que foi informado o valor será restituído para o cliente.*

*Caso seja troca:*

1. *Será verificado a data de entrega da compra e este não poderá exceder a garantia oferecida pela loja.*
2. *Caso ultrapasse está data o MIKE avisará que ele não pode realizar está operação pois foi excedido o tempo de garantia da loja, porem se o produto apresentar defeito de fabricação o cliente poderá entrar em contato com o atendente que o Bot passará, para que ele consiga receber uma triagem para uma possível assistência técnica*
3. *Caso seja validado a troca, o Bot listará os principais motivos para que possa ser selecionado algum pelo cliente, constando uma opção de outras caso a que o cliente necessite não contenha na lista.*
4. *O produto deverá ser postado pelo cliente para que a troca possa ser realizada e o novo produto enviado novamente.*