

Atividade 2

Alternativa escolhida:

Opção 1 - Você pede ao cliente o número de telefone dele para retornar após ter a resolução do problema. Em seguida, você faz contato com o gestor do SAC e verifica como resolver. Após ter a solução, você entra em contato com o cliente e informa como ele deve proceder para trocar o produto.

Justificativa

De acordo com os princípios da empresa, que prioriza a excelência no atendimento, é fundamental não deixar o cliente sem solução e evitar que ele passe por mais atendimentos desnecessários. Assumir a responsabilidade demonstra um compromisso real com a satisfação do cliente. Mesmo sem acesso ao sistema de protocolos, você pode coletar todas as informações relevantes diretamente com o cliente e contatar o setor responsável em seu nome. Esse procedimento mostra empatia, dedicação e respeito pelo tempo e pela experiência do cliente. Além disso, acompanhar o caso até a resolução garante que o cliente se sinta apoiado e valorizado, refletindo os valores da empresa de maneira exemplar.