

# **Boas Práticas de Atendimento**

## **Boas Práticas de Atendimento**

### **## Comunicação com Usuários:**

- Ser educado e profissional
- Usar linguagem clara e simples
- Evitar jargão técnico desnecessário
- Confirmar entendimento do problema

### **## Gestão de Expectativas:**

- Informar prazos realistas
- Atualizar usuário regularmente
- Ser honesto sobre limitações
- Oferecer alternativas quando necessário

### **## Documentação:**

- Registrar todos os detalhes do incidente
- Documentar passos para resolução
- Criar base de conhecimento
- Facilitar resolução futura de problemas similares