

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