



Formulário Registro de Falta Grave

Data da monitoria: Aplicado por:
Operador: Data e hora da chamada:
Supervisor: Bina:
Coordenador: Contrato:
Monitor: Duração da Chamada:
Tipo de monitoria: Reincidente: () Não () Sim

Tipologias

- ☐ Burlar Status
- ☐ Caso extremo Falta de Paciência/Falta de Cordialidade
- ☐ Comentários indevidos Empresa/Cliente/Usuário
- ☐ Demorar muito ou evitar atender o cliente
- ☐ Desligar propositalmente o telefone
- ☐ Falar palavras de baixo calão
- ☐ Ligação Particular
- ☐ Não atender o Cliente
- ☐ Omissão de informação pertinentes ao produto
- ☐ Transferência Inadequada para outros ramais ou URA
- ☐ Utilizar Falsos Argumentos
- ☐ Venda de produto sem consentimento do cliente
- ☐ Outros

Observação acerca da falta aplicada

Providências Supervisores

- ☐ Orientação de Feedback
- ☐ Carta de Advertência
- ☐ Suspensão
- ☐ Rescisão de Contrato

Observações referentes às Providências

Assinatura Funcionário

Assinatura Supervisor