

| Grupo                  | Avaliação                              | Glossário  | Nota | Tipo Pergunta        |
|------------------------|--|--|------|----------------------|
| Abertura Chamada       | Prontidão                              | Atender ao usuário em até 1 segundo após o sinal indicador.  | 10   | Qualidade            |
| Abertura Chamada       | Roteiro de atendimento                 | Cumprir o roteiro de atendimento proposto. Informar o número de protocolo.   | 10   | Qualidade <i>obs</i> |
| Atendimento Ao Usuário | Argumentação, flexibilidade e sondagem | Argumentar com o usuário acerca de suas solicitações e demonstrar iniciativa para controlar objeções, capacidade de transmitir a informação de forma clara e objetiva a diferentes níveis de conhecimento de maneira que a informação seja compreendida, fazer perguntas apropriadas para identificar as necessidades do usuário. Evitar hesitação e expressões que denotem dúvida: "eu acho, talvez, pode ser que". | 5    | Qualidade            |
| Atendimento Ao Usuário | Cordialidade                           | Utilizar corretamente as formas de tratamento. Ser cordial (manter uma relação de respeito com o usuário. Utilizar adequadamente as qualidades vocais: timbre, ritmo, volume, velocidade, entonação e emoção).   | 10   | Qualidade            |
| Atendimento Ao Usuário | Linguagem adequada                     | Utilizar concordância correta e formalidade adequada, não possuir vícios de linguagem (gerundismo, gírias, etc.), termos técnicos que o usuário não entenda e pronunciar corretamente as palavras.   | 10   | Qualidade            |

|                         |                              |   |    |           |
|-------------------------|------------------------------|---|----|-----------|
| Atendimento Ao Usuário  | Objetividade e agilidade     | Prestar atendimento correto de forma que o tempo utilizado seja adequado e condizente à solicitação.  | 10 | Qualidade |
| Atendimento Ao Usuário  | Qualidade de escuta          | Deixar o usuário falar, sem interrompê-lo, escutando-o com atenção e ajudando-o a formular a pergunta. O usuário deverá perceber que o colaborador tem prazer em ajudá-lo a sanar uma dúvida ou a resolver um problema.   | 5  | Qualidade |
| Atendimento Ao Usuário  | Retorno periódico            | Quando necessário deixar o usuário em espera, retornar em um período máximo de 30 segundos para mantê-lo informado das providências que estão sendo tomadas, agradecendo-o por ter aguardado.   | 15 | Precisão  |
| Conhecimento Do Produto | Conhecimento de produto      | Responder de forma completa e correta as questões do usuário. Confirmar as solicitações Ex: prazos, condições, taxas etc.   | 10 | Precisão  |
| Conhecimento Do Produto | Procedimentos de atendimento | Registrar a ligação corretamente: Consultar registros disponíveis ou vinculados a ligação em questão. Utilizar todos os meios de informações disponíveis no sistema e histórico quando houver. Preencher corretamente os campos da Ordem de Serviço. Para todos os atendimentos específicos, solicitar os dados obrigatórios e realizar as confirmações necessárias de acordo com a demanda. Classificar o assunto de acordo com a solicitação do usuário. Respeitar as normas gramaticais. | 15 | Precisão  |