

Índice de Exemplos de *Scripts*

Os seguintes scripts são orientações para atendimento telefônico de emergência. Leia e compreenda, mas **acima de tudo seja autêntico**.

Por favor, note que as frases usadas nestes scripts são apenas exemplos do que pode ser dito. Use palavras que sejam confortáveis para si.

Ao oferecer palavras de consolo seja empático e sincero colocando ênfase nos cuidados para com as vítimas e suas famílias.

CHAMADAS RECEBIDAS

1. Familiares
2. Amigos
3. Media
4. Situações Difíceis
5. *Crew*
6. Público em Geral e Outros

Chamadas recebidas de Familiares

Script # 1: Atender chamadas telefônicas de membros da família, quando pouca ou nenhuma informação está disponível

1. Preparação

Como operador TEC será responsável pelo atendimento telefónico de familiares e amigos. Seja educado, prestável e compreensivo.

"Linha de Emergência TAP, O meu nome é (nome). Como posso ajudar? "

2. Informação

Transmita sempre a informação oficial emitida pelo Departamento de Comunicação *Corporate* da TAP. A declaração inicial será por exemplo:

" O voo_____ (número) com origem em (cidade) esteve envolvido num incidente à descolagem (aterragem) no _____ (nome aeroporto) . Não há confirmação de mortos ou feridos. Pedimos desculpa mas neste momento não temos mais detalhes."

" A lista de Passageiros encontra-se num processo de confirmação. Contudo a sua colaboração seria importante para recolhermos alguns dados."

3. Determinar Quem telefona

Determine se o interlocutor pergunta sobre uma pessoa específica ou pede informações gerais. Não se esqueça de anotar / registar o:

- Nome e número de telefone de quem telefona
- Nome do passageiro
- Relação (Parentesco) com o passageiro
- Nacionalidade do passageiro

4. Verificar e confirmar as informações

Antes de desligar é necessário confirmar as informações. Soletre os nomes fornecidos.

"De modo a garantir que os dados anotados estão corretos peço o favor de me repetir: o seu nome é (nome) e o seu número de telefone é (número de telefone que você ligou). O nome do passageiro é (nome do passageiro), e é _____ (relacionamento) do passageiro "

5 Conclusão da Chamada

" Lamento não ter mais informação disponível; no entanto, é importante que toda a informação seja devidamente verificada antes de ser divulgada para garantir que as pessoas recebam informações corretas. Se o nome que nos forneceu constar na lista de PAX um representante da TAP irá contactar o parente mais próximo. "

Chamadas recebidas de Amigos

Script # 2: Atender telefonemas de amigos, quando pouca ou nenhuma informação está disponível

1. Preparação

Amigos íntimos de um passageiro podem contactar a linha de emergência em busca de informação. Seja educado, prestável e compreensivo. Lembre-se de não prolongar demasiado a chamada.

"Linha de Emergência TAP, O meu nome é (nome). Como posso ajudar? "

2. Informação

Transmita sempre a informação oficial emitida pelo Departamento de Comunicação *Corporate* da TAP. A declaração inicial será por exemplo:

" O voo ____ (número) com origem em (cidade) esteve envolvido num incidente à descolagem (aterragem) no _____ (nome aeroporto) . Não há confirmação de mortos ou feridos. Pedimos desculpa mas neste momento não temos mais detalhes. Assim que existirem mais detalhes disponíveis serão divulgados primeiro aos familiares e depois através do nosso Site."

3. Determinar Quem telefona

Um amigo que telefona pode ser a única pessoa relacionada com o Pax então por favor anote / registre sempre o:

- Nome e número de telefone do chamador
- Nome do Passageiro
- Nacionalidade do passageiro

4. Verificar e confirmar as informações

Se quem liga é um amigo do passageiro verifique e confirme as das informações obtidas

*"De modo a garantir que os dados anotados estão corretos peço o favor de me repetir: o seu nome é (nome) e o seu número de telefone é (número de telefone que você ligou). O nome do passageiro é (nome do passageiro), e é **amigo** (relacionamento) do passageiro "*

Se a chamada é do público para obter informações gerais, conclua a chamada.

5. Conclusão da Chamada

" Como informei anteriormente a TAP irá providenciar logo que possível toda informação confirmada aos membros da família e, em seguida, aos meios de comunicação Obrigada pelo seu telefonema."

Chamadas dos Media

Script # 3: Atender telefonemas de Media, quando pouca ou nenhuma informação está disponível

1. Preparação

Os representantes dos Media podem tentar contactar a linha de emergência em busca de informação. Seja educado e prestável. Relembre que esta é uma linha dedicada a familiares e amigos de passageiros. Lembre-se de não prolongar demasiado a chamada.

"Linha de Emergência TAP, O meu nome é (nome). Como posso ajudar? "

2. Informação

Transmita sempre a informação oficial emitida pelo Departamento de Comunicação *Corporate* da TAP. A declaração inicial será por exemplo:

" O voo_____ (número) com origem em (cidade) esteve envolvido num incidente à descolagem (aterragem) no _____ (nome aeroporto) . Não há confirmação de mortos ou feridos. Pedimos desculpa mas neste momento não temos mais detalhes. Assim que existirem mais detalhes disponíveis serão divulgados primeiro aos familiares e depois através do nosso Site."

Se lhe pedirem informações mais específicas responda o seguinte:

"Lamento, mas não seria adequado da minha parte responder às suas perguntas."

3. Determinar Quem telefona (não aplicável)

4. Verificar e confirmar as informações (não aplicável)

5 Conclusão da Chamada

" Como informei anteriormente a TAP irá providenciar logo que possível toda informação confirmada aos membros da família e, em seguida, aos meios de comunicação.

Estamos todos tristes com esta situação. Por favor, ligue para o nosso departamento de comunicação corporativa utilizando o número ou para que eles possam responder às suas perguntas. "

Como alternativa também pode monitorar o site da TAP que será atualizado à medida que forem disponibilizadas novas informações. Obrigada pelo seu telefonema.

Chamadas de Situações difíceis

Script # 4: Determinadas chamadas exigirão da parte do operador saber lidar com um interlocutor frustrado e/ou exaltado.

Muitas vezes surgem mal-entendidos originados pela falta de informação, especulação e pelos MEDIA, estes deverão ser esclarecidos com empatia e compreensão.

É importante ouvir até ao fim a pessoa que nos ligue sem interromper e responder prontamente sem nunca dizer que quem nos liga não tem razão nenhuma. Qualquer objecção da nossa parte pode ser interpretada como se a Companhia tivesse algo a esconder.

Deve-se atender, responder e perguntar sem dar demasiada atenção a obstáculos ou más experiências em chamadas anteriores. E não temer que se repitam.

O importante é tratar cada pessoa como sendo a primeira.

O QUE SE OUVI:	O QUE SE DEVE DIZER:
<i>“Acabei de ouvir na televisão algo que vocês não disseram. É sempre a mesma coisa.”</i>	<i>“Descreva-me por favor o que ouviu, tentarei obter informação.”</i> <i>“O que lhe posso dizer é... (providenciar a informação oficial da TAP).”</i> <i>“Neste momento não temos informação sobre o estado físico dos Passageiros envolvidos. A TAP ativou os seus recursos para verificar toda a informação. Logo que exista informação confirmada a TAP irá divulgar a mesma (se aplicável) “</i> <i>“Para que não existam erros toda a informação divulgada pela TAP tem que ser confirmada.”</i>
<i>“Estou farto de ligar. Já falei com 2 pessoas e não estou satisfeito.”</i>	<i>“ Peço desculpa pelo tempo que teve que esperar. Estamos a receber muitas chamadas mas a TAP ativou todos os recursos de modo a atender as chamadas de familiares e amigos. Espero poder ajudar. Conte-me o que se passou... (ouvir/ não comentar)</i> <i>“ Toda a informação disponível de momento é.....”</i>

<p><i>“São todos uns incompetentes, ninguém nos diz nada!”</i></p>	<p><i>“Lamento muito não dispor de mais detalhes para o poder ajudar. Neste momento a TAP está num processo de confirmação de informação. É importante que toda a informação seja devidamente verificada antes de ser divulgada para garantir que as pessoas recebam informações corretas.”</i></p>
--	---

Chamadas recebidas do Público em Geral e Outros

"Agradecemos a sua preocupação com todos os envolvidos, mas só podemos dar informações aos membros da família mais próxima. Como compreenderá devemos proceder desta forma de modo a proteger a privacidade da família".

Se a chamada é do público para obter informações gerais, conclua a chamada.

Conclusão da chamada

“ Como informei anteriormente a TAP irá providenciar logo que possível toda a informação confirmada aos membros da família e, em seguida, aos meios de comunicação. Obrigado pelo seu telefonema”.