

Atendimento por correspondência



🔄 Toda correspondência deve ser respondida. As recebidas por e-mail necessitam de maior agilidade no retorno - no máximo 48 horas.

🔄 Todas as correspondências impressas passam pela triagem do SIL (Setor de Gestão de Infraestrutura e Logística) e depois são encaminhadas aos devidos setores.

🔄 As correspondências via Correio são recebidas diariamente de manhã e expedidas à tarde. O malote é enviado e recebido nas segundas, quartas e sextas-feiras e as demais correspondências em todos os dias úteis. Para serem encaminhadas no dia da expedição, as mesmas devem chegar ao SIL no máximo até às 15h30min.

🔄 Para as correspondências oficiais, há necessidade de registro em programa específico (SIGED) e autorização da Chefia da UD para encaminhamento.

🔄 As correspondências internas, que tramitam entre os setores, devem ser encaminhadas ao SIL para serem registradas. A distribuição e coleta de correspondências nas caixas dos setores ocorre diariamente às 10h e às 14h30min.

🔄 Toda a correspondência para público externo deverá ser encaminhada ao SIL com a identificação completa do destinatário e do conteúdo, em envelope aberto, juntamente com a ficha de remessa de material ou correspondência.

🔄 Caso você permaneça por mais de dois dias fora da Unidade e não puder abrir seu e-mail, solicite ao Núcleo de Tecnologia de Informação, a colocação de uma mensagem de resposta automática em seu correio eletrônico.

🔄 Caso você receba algum e-mail que não lhe caiba responder, encaminhe à pessoa responsável, informando ao cliente sobre o procedimento.

🔄 Pedidos de informações técnicas são recebidos através do e-mail do Serviço de Atendimento ao Cidadão: sac@cnpuv.embrapa.br.

Tiragem: 200 exemplares . Bento Gonçalves, RS . Agosto 2011 . Formatação: Alessandra Russi
Elaboração: Anelise Sultzbach, Beatriz Ferreira, Flávia Basso, Kátia Hiwatashi, Luciana Prado, Mauro Graf, Némora Turchet, Renata Gava, Roque Zílio, Sandra Sebben, Sérgio Zarpelon, Tânia Fronza, Viviane Zanella. Ilustrações: Xavier, extraído do Manual de Atendimento ao Cliente da Embrapa, 1997.



3



ATENDIMENTO AO CLIENTE



*O cliente é a razão de ser do nosso negócio.
É ele que viabiliza a nossa existência.*

Embrapa
Uva e Vinho

ATENDIMENTO AO CLIENTE

A imagem de uma empresa é a percepção que os clientes têm da organização como um todo. E, para que a imagem seja positiva, é fundamental atender ao cliente da melhor forma possível.

O atendimento cordial, simpático e preciso é de responsabilidade de todos, seja por telefone, correspondência ou pessoalmente.

Lembre-se: ao atender um cliente, você está representando a Embrapa!

Atendimento telefônico



Para saber se a ligação é interna ou externa, basta prestar atenção ao toque do telefone: se for interna, o aparelho emite dois toques curtos; se a ligação for externa, o aparelho emitirá um toque longo.

Se a ligação for interna, atenda ao telefone informando o seu setor e nome, além da saudação. Por exemplo: “Secretaria da pesquisa, Alessandra, bom dia!”.

Se a ligação for externa, atenda ao telefone dizendo o nome da Unidade, seu setor e nome, além da saudação.

Para tornar a ligação mais cordial, fale num tom de voz agradável, pausadamente e chame o emissor pelo nome.

Ao transmitir as informações, tente ser o mais claro e preciso possível. Não suponha o que não sabe. Tenha cuidado em adequar a linguagem utilizada ao nível de compreensão do cliente.

Tenha uma postura ética, colocando-se como representante da Embrapa: Durante todo o contato, você passa a ser a Embrapa em pessoa. Sinta-se representante da Empresa. Transmita isso.

Não deixe o cliente esperando mais de 15 segundos (até quatro toques) para ser atendido. Caso esteja tentando repassar a ligação, informe sempre a situação ao cliente: “O ramal continua ocupado”.

Em situações em que tocar o telefone e você estiver atendendo alguém pessoalmente, peça licença à pessoa para o atendimento telefônico. Ao atender a ligação, seja o mais breve possível, explicando ao emissor que no momento você está ocupado e que retorna a ligação assim que puder (lembre-se de anotar o número

do telefone). Mas se a chamada for muito importante ou uma emergência, antes de prosseguir o atendimento, informe à pessoa a quem você está atendendo da importância daquela ligação.

Se o assunto não é de sua responsabilidade, repasse ao setor ou pessoa responsável. Antes de repassar a chamada, informe ao destinatário quem deseja falar e o assunto. Caso o ramal estiver ocupado, informe ao cliente e lhe dê opções: “O ramal está ocupado: Deseja aguardar ou prefere que retornemos a ligação mais tarde?”. Caso o responsável não esteja na empresa, anote o recado com o nome do cliente, telefone e assunto. Nenhum contato pode ficar sem resposta.

Em caso de se ausentar da sala por um longo período de tempo e ninguém permanecer no setor, é importante avisar à secretária e/ou telefonista.

Nos setores, os membros devem cooperar, ‘puxando’ as ligações dos colegas ausentes. Basta tirar o fone do gancho e apertar o número 3. Para finalizar a ligação, agradeça o contato e/ou deseje um ‘Bom dia’ - com as devidas variáveis: Boa tarde, boa semana, bom final de semana.

Atendimento pessoal



Use sempre o crachá funcional em local visível. Isto facilita sua identificação.

Tenha uma boa apresentação pessoal. Use roupas adequadas, mantenha os cabelos arrumados, barba bem feita, etc. A primeira impressão que o cliente terá é a que fica.

Seja simpático (um sorriso abre portas) e use um tom de voz agradável. Recepcione com uma saudação: bom dia, boa tarde, seja bem-vindo, etc. Fale de forma simples, direta e sempre respeitosamente com qualquer pessoa.

Se você perceber que alguém está ‘perdido’ pela Unidade, tente auxiliar, identificando o setor e a pessoa de destino.

Quando marcar alguma reunião com clientes externos, avise a recepção e a guarita para o devido encaminhamento.

Seja assíduo. Caso tenha algum imprevisto, avise seu supervisor.