

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO N° 002-CECOM/2009

ATENDIMENTO AO CLIENTE

1. Defesa Civil, bom dia/boa tarde/boa noite - Em que posso Ajudar?
2. Atendimento no 3º toque;
3. Sempre dar encaminhamento e solução;
4. Tratar sempre com educação e cortesia;
5. Caso, o cliente esteja nervoso, procurar acalmá-lo;
6. Checar todos os dados para não cair em trote (solicitando telefone de retorno; nome; endereço; local do sinistro; tipo do sinistro; vítimas etc).

BENEDITO GILMAR DIAS
Coordenador Executivo da COMDEC