

≡ 02

Situação complicada

Pegando o cenário de uma marca que é famosa por ser ríspida e direta com seus usuários, qual dos caminhos abaixo seria o mais interessante quando um usuário específico abrisse uma reclamação de algo que aconteceu com ele?

Selecionar 2 alternativas

A Mudar o tom da comunicação da empresa.

B Seguir o padrão de comunicação, mas enviar um presente para a pessoa.

C Seguir o padrão de comunicação.

D Mudar o tom de voz naquela situação.