

06

Aprendizado na sustentação

Em um serviço de sustentação, começaram a aparecer muitas demandas semelhantes e a organização descobriu uma forma simples e padronizável de resolver a questão no primeiro nível de contato com os demandantes. O que é a melhor coisa fazer neste cenário?

Selecione uma alternativa

- A** Realizar um treinamento com os atendentes sobre a solução em questão.
- B** Criar um script ou roteiro de atendimento para os atendentes.
- C** Concentrar o atendimento do problema em um único atendente que conheça bem a solução.
- D** Fazer uma newsletter aos clientes explicando o problema e a solução.