

E-MAIL



COMO LOCALIZAR?

- ABRA O SALESFORCE;
- VÁ EM RELATÓRIOS;
- SELECIONE TODAS AS PASTAS;
- SELECIONE ATENDIMENTOS E-MAIL SAC.



COMO LOCALIZAR?

- SELECIONE EMAIL SALDO SAC.

Caixas de E-mail	Atendimentos E-mail SAC	Administrativo SAC	26/10/2022, 11:16
Email Saldo (SAC)	Atendimentos E-mail SAC	Administrativo SAC	24/11/2022, 12:21

- SERÁ ABERTO O RELATÓRIO COM TODOS OS E-MAILS, BASTA CLICAR NO NÚMERO DO CASO PARA ACESSAR.

Relatório: Casos
Email Saldo (SAC)

Total de registros
12

Habilitar Edição em campo

Adicionar gráfico

Editar

	Data/Hora de abertura	Número do caso	Nome da conta	Assunto	Proprietário do caso	Email
1	03/11/2023 17:26	09945612	Simone Carneiro	[EXTERNO]Re: Atendimento via Portal null [ref:0002E01FY8P:5002T01R9xubFref]	E-mail de caso fechado	sigarof
2	03/11/2023 18:15	09945965	Debora Karoline Laurindo Vaz	[EXTERNO]Re: Fale conosco: Atendimento ao consumidor 09942349 [ref:0002E01FY8P:5002T01R9xubFref]	E-mail de caso fechado	debora
3	03/11/2023 19:14	09946011	Andrea Gonçalves Da Silva Squirassi	[EXTERNO]	E-mail de caso fechado	nei.car
4	03/11/2023 19:14	09946012	Andrea Gonçalves Da Silva Squirassi	[EXTERNO]Estalação	E-mail de caso fechado	nei.car
5	03/11/2023 19:26	09946017	Priscila Boaventura	[EXTERNO]Re: Fale conosco: Atendimento ao consumidor [ref:0002E01FY8P:5002T01R9xubFref]	E-mail de caso fechado	priebrn
6	05/11/2023 14:35	09946515	Luciana Barcelos Chacon da Fonseca	[EXTERNO]Re: Fale conosco: Atendimento ao consumidor [ref:0002E1FY8P_5002T1Q7T6Yref]	E-mail de caso fechado	lubcha
7	05/11/2023 20:47	09946585	Paulo Bilaco do Santos	[EXTERNO]Re: Atendimento Philco. [ref:0002E1FY8P_5002T1Q7KZxref]	E-mail de caso fechado	pbbilar
8	06/11/2023 00:35	09946592	Cynthia Araujo	Re: [EXTERNO]Re: Atendimento ao consumidor [ref:0002E1FY8P_5002T1Q7KZxref]	E-mail de caso fechado	cynthia





TRATANDO E-MAIL

- ANTES DE INICIAR A TRATATIVA, MUDE O PROPRIETÁRIO DO CASO PARA O SEU NOME.

Siga o passo a passo:

Proprietário do caso

Alterar proprietário do Caso

Enviar email de notificação

Você também será proprietário desses registros relacionados a 01851394 que são de propriedade de Admin Atile:

- Notas e anexos
- Atividades abertas





TRATANDO E-MAIL

- A PREVISÃO DE RESOLUÇÃO É O PRAZO MÁXIMO PARA FINALIZAÇÃO DA TRATATIVA, PODE SER NO MESMO DIA QUE O PROTOCOLO É TRATADO OU DEPENDENDO DA SOLICITAÇÃO, O PRAZO NORMAL.

Nome da conta	Proprietário do caso
<input type="text" value="MARIA APARECIDA FIGUEIREDO"/>	SAC Atendimento
Caso pai	Tipo de registro do caso
<input type="text" value="Pesquisar Casos..."/>	SAC
Prioridade	Nome do direito
<input type="text" value="--Nenhum--"/>	<input type="text" value="Atendimento"/>
Previsão de resolução	Status
<input type="text" value="30/11/2021"/>	<input type="text" value="Novo"/>



TRATANDO E-MAIL

- **CONTA DO CONSUMIDOR.**

Observe que protocolos com formulário o "Nome da conta" já está preenchido, pois o consumidor preencheu o formulário em um dos nossos sites.

The screenshot shows a user interface with three tabs: 'Novos', 'Análise', and 'Contato'. Below the tabs are four buttons: 'Protocolos do caso', 'Petições', 'Comentários do caso', and 'Casos relacionados'. A 'Detalhes' tab is selected, showing a form with the following fields: 'Nome da conta' (filled with 'Ana Lucia Oliveira'), 'Caso por', 'Prioridade', and 'Previsão de resolução'. Each field has a small edit icon to its right.

Para protocolos com formulário é indispensável verificar o histórico e o cadastro do consumidor.





TRATANDO E-MAIL

- **NO CAMPO DESCRIÇÃO TERÁ O EMAIL QUE O CONSUMIDOR NOS ENVIOU. LEIA ATENTAMENTE, POIS ESTA É A SOLICITAÇÃO DO CONSUMIDOR.**

ASSUNTO

[EXTERNO]Re: Atendimento via Portal null [ref:!00D2E01FY8P.!5002T01Rhu8F:ref]

Descrição

<p>Prezados, algum retorno???

Em seg., 23 de out. de 2023 10:15, Simone Garofalo <sigarofalo@gmail.com> escreveu:

- > Prezados, já lemos o manual várias vezes e não explica como retirar a
- > gaveta de água. Poderia explicar detalhadamente ou enviar um vídeo?
- > Aguardo retorno da área técnica.
- > Obrigada,
- > Simone.





TRATANDO E-MAIL

- **SEMPRE QUE FOR REALIZADA UMA TRATATIVA, DEVEMOS REGISTRAR O QUE FOI ORIENTADO AO CONSUMIDOR EM COMENTÁRIOS INTERNOS.**

▼ Manifestação	
Assunto	
Garantia do produto	/
<hr/>	
Descrição	
Boa tarde! Eu gostaria de saber se o produto adquirido no dia 29 de março último (ventilador) ainda possui garantia. Obrigado pela informação.	/
Comentários internos	/

Também devemos registrar um comentário interno quando solicitamos um retorno do consumidor. O comentário deve conter o que foi solicitado para realizar a tratativa.





TRATANDO E-MAIL

- **PREENCHA OS CAMPOS COM AS INFORMAÇÕES DISPONÍVEIS CONFORME ENCAMINHADO PELO CONSUMIDOR.**

Os registros que devem ser feitos dependem da tratativa, em caso de dúvidas consulte o artigo: Registros obrigatórios SAC.

The screenshot shows a form with two main sections: 'Dados OS' and 'Informações da nota fiscal'. The 'Dados OS' section includes fields for 'Código da OS SF', 'Número da OS', 'Serial', and 'Ponto'. Below these are 'Data de autorização' and 'Mensagem interna'. The 'Informações da nota fiscal' section includes 'Revença', 'Valor da NF revença', 'Data da compra', and 'NF da revença'. Red boxes highlight the following fields: 'Código da OS SF', 'Número da OS', 'Serial', 'Ponto', 'Valor da NF revença', and 'Data da compra'.





TRATANDO E-MAIL

- **PREENCHA A CLASSIFICAÇÃO CONFORME O ATENDIMENTO.**

Fica a dica

Se estiver com dúvidas sobre qual classificação deve ser utilizada, busque pela classificação no Salesforce.

Classificação	
Categoria Informação	Família do Produto Vent mesa
Subtipo Compra	Produto Reclamado
Detalhe Peça	Defeito reclamado
	Atendimento Premium <input type="checkbox"/>





TRATANDO E-MAIL

- **A CONCLUSÃO DEVE SER PREENCHIDA SOMENTE QUANDO O PROTOCOLO FOR FINALIZADO.**

Conclusão

Tipo do diverso
--Nenhum--

Resultado da manifestação
Concluído com orientação

Classificação
Tratado SAC

Conclusão SAC
Oriento PA.

Quando utilizamos o Resultado da manifestação, não devemos utilizar o Tipo de diverso. Utilize o diverso somente nas situações permitidas, conforme artigo: Registros Diversos.

Estão em cores diferentes pois não devem ser usados juntos, quando utilizamos um, não podemos utilizar o outro.



TRATANDO E-MAIL

- **DIVERSO - JÁ ORIENTADO**

O diverso Já orientado deve ser usado somente quando a orientação já foi passado ao consumidor em outro protocolo recente.

Se a informação já foi passada ao consumidor, mas ele continua com dúvidas, devemos realizar o suporte normalmente e realizar os registros necessários. Não devemos usar o Já orientado.

▼ Conclusão

Tipo do diverso	↶	Resultado da manifestação	↶
Já orientado	▼	--Nenhum--	▼
Classificação	↶		
--Nenhum--	▼		
Conclusão SAC			↶





TRATANDO E-MAIL

- **PARA RESPONDER O E-MAIL:**

Siga o passo a passo:

1- Selecione o campo e-mail.

The screenshot shows the top navigation bar with 'Email', 'Publicar', 'Nova tarefa', and 'Mais'. Below it, a red box highlights the 'Escrever um email...' text input field and the 'Compor' button.

2- Preencha os campos necessários.

The screenshot shows the email composition form with the following fields highlighted by red boxes: 'De' (Atendimento SAC Philco <atendime...>), 'Para' (ADRIANA CAVALCANTI X), and 'Assunto' (Atendimento Philco). Other fields like 'Cc' and 'Cco' are visible but not highlighted.

O campo "De" é a origem que o e-mail será encaminhado ao consumidor. Selecione conforme a solicitação.

O campo "Para" é o e-mail do consumidor.

O campo "Assunto" deve ser preenchido conforme a solicitação e marca.



TRATANDO E-MAIL

- **PARA RESPONDER O E-MAIL:**

É possível escolher diretamente na lista de modelos.

Selecione a opção "Tudo" para verificar todos os modelos disponíveis.

Pesquise os modelos de e-mail pelo nome.

The screenshot shows a web interface for managing email templates. At the top left, there is a dropdown menu labeled 'Modelos' with the option 'Todos os modelos do Lightning' selected. Below this, a list of templates is displayed with columns for 'Nome', 'Descrição', and 'Pastas do modelo'. A search bar with the text 'Pesquisar' and a filter dropdown with 'Tudo' are also visible. The list includes templates such as 'SALVA - TRATAMENTO YOUFURE - Nov 2021', 'Diagnóstico Inmetro', 'Consumidor Fechado', and 'Roku depress fora da garantia'.

Nome	Descrição	Pastas do modelo
SALVA - TRATAMENTO YOUFURE - Nov 2021		Suporte de Televisores
Diagnóstico Inmetro		Procedimentos Diversos
Consumidor Fechado		Orientações ao Consumidor
E-TICKET CONSUMIDOR (CORTESIA)		Postagens - E-ticket
E-TICKET POSTO AUTORIZADO (CORTESIA)		Postagens - E-ticket
Caso fechado (exemplo)	modelo para o contato do caso quando o caso é fechado	Modelos de email públicos
Web-to-Car (exemplo)	modelo para o contato do caso após a consulta de Web	Modelos de email públicos
Caso atribuído (exemplo)	modelo para o contato do caso quando o caso é atribuído	Modelos de email públicos
Caso criado ou atualizado (exemplo)	modelo para o contato do caso quando o caso é criado ou at...	Modelos de email públicos
ROKU DEPRESS FORA DA GARANTIA		Suporte de Televisores
ROKU DEPRESS FECHO REALIZADO		Envio de Pag

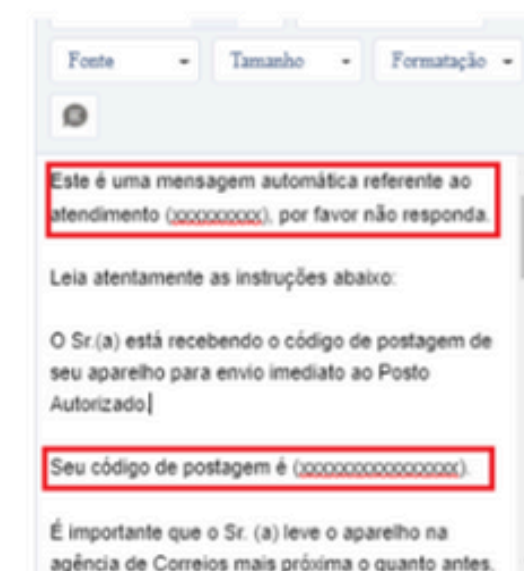
TRATANDO E-MAIL

• SEMPRE EDITE O SCRIPT CONFORME O ATENDIMENTO!

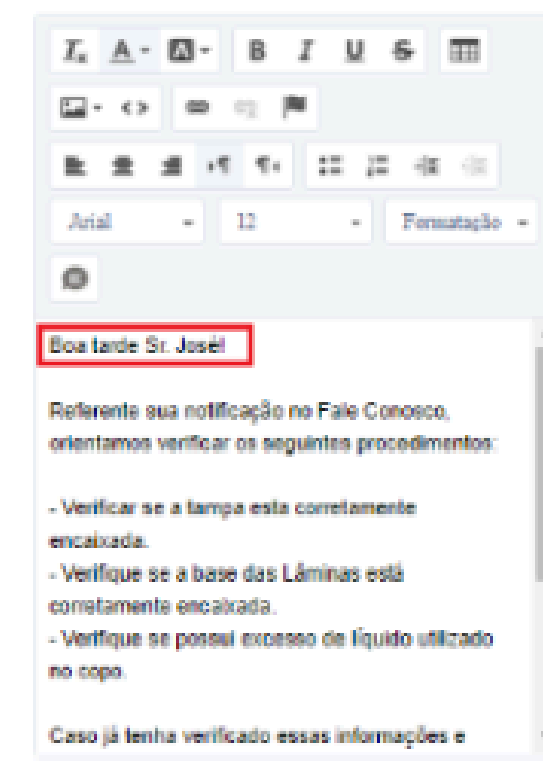
Ao utilizar o script "Endereço de PA" devemos adicionar o checklist do produto antes de encaminhar o e-mail.



Não esqueça de mudar a formatação das palavras em negrito e remover o parenteses quando necessário.



Atentar-se ao pronome correto para cada consumidor e pontuação ao final das frases.

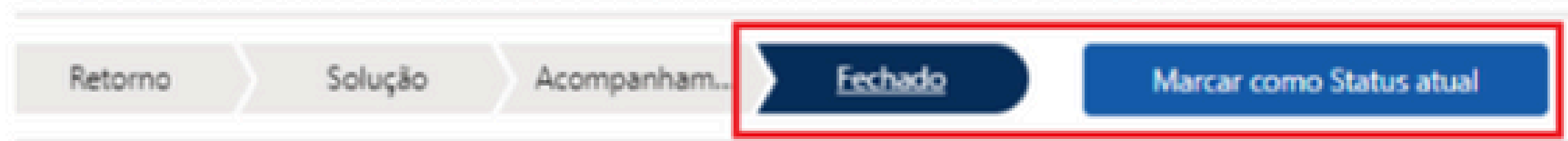




TRATANDO E-MAIL

- **ENCERRAMENTO.**

Encerre o protocolo somente quando for uma orientação ao consumidor, sem necessidade de retorno.



Quando for necessário um retorno do consumidor, mantenha o protocolo em retorno para você e clique em "Marcar como Status atual"





TRATANDO E-MAIL

- **QUANDO ENCERRAR O CASO?**
- Podemos encerrar um protocolo por falta de retorno do consumidor somente após 48h;
- Após 24h da primeira solicitação, encaminhamos uma nova solicitação e aguardamos mais 24h, totalizando 48h sem retorno;
- Se não houver nenhuma forma de retorno, podemos encerrar o protocolo.





IMPORTANTE!



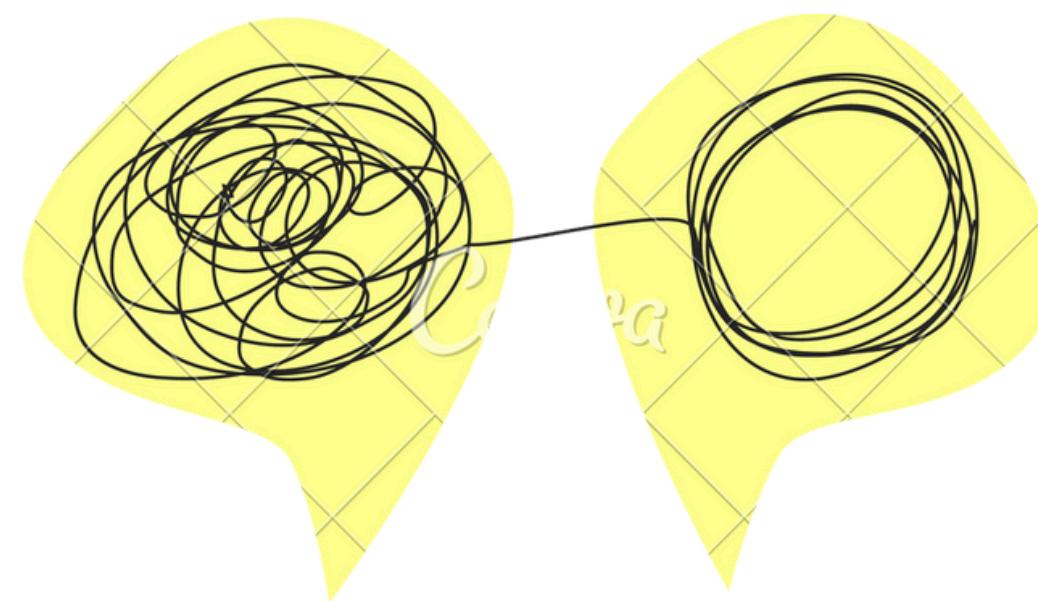
ATRATATIVA DO CONSUMIDOR DEVE SER FEITA DA MESMA FORMA QUE SERIA FEITA EM VOZ.

- Ou seja, em hipótese alguma iremos orientar um consumidor que enviou um e-mail a entrar em contato com o SAC, pois se o consumidor escolheu o canal de comunicação e-mail, é por lá que ele gostaria de ser atendido.
- Lembrando que entra em **ENCERRAMENTO INDEVIDO**, ocasionando uma nota 0 na monitoria.



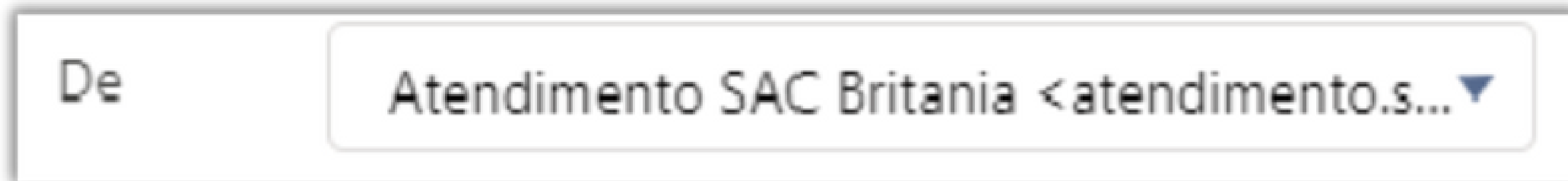
★ IMPORTANTE!

- Tenha sempre como foco a clareza das informações. Lembre-se que assim como recebemos todos os tipos e formatos de e-mails possíveis, nós também respondemos diversos perfis de consumidores. Dessa forma ao escrever o e-mail ou utilizar algum Script, sempre leia-o novamente para ter certeza de que as informações estarão entendíveis a qualquer pessoa.
- Lembre-se que nós como empresa devemos seguir sempre um modelo que seja abrangente a qualquer um que o leia e que principalmente não possua nenhum erro ortográfico. A mesma orientação acima vale para esse ponto específico, sempre leia o e-mail novamente.



✦ IMPORTANTE!



- Antes encaminhar o e-mail, tenha atenção se as seguintes opções foram editadas:



- De: O sistema irá preencher automático o e-mail associado a sua conta, portanto, tenha atenção em mudar para o endereço correspondente ao qual o consumidor está nos contatando.
- Exemplo: se o consumidor possuir um produto da Britânia, encaminharemos o e-mail de atendimento.sac@britania.com.br.

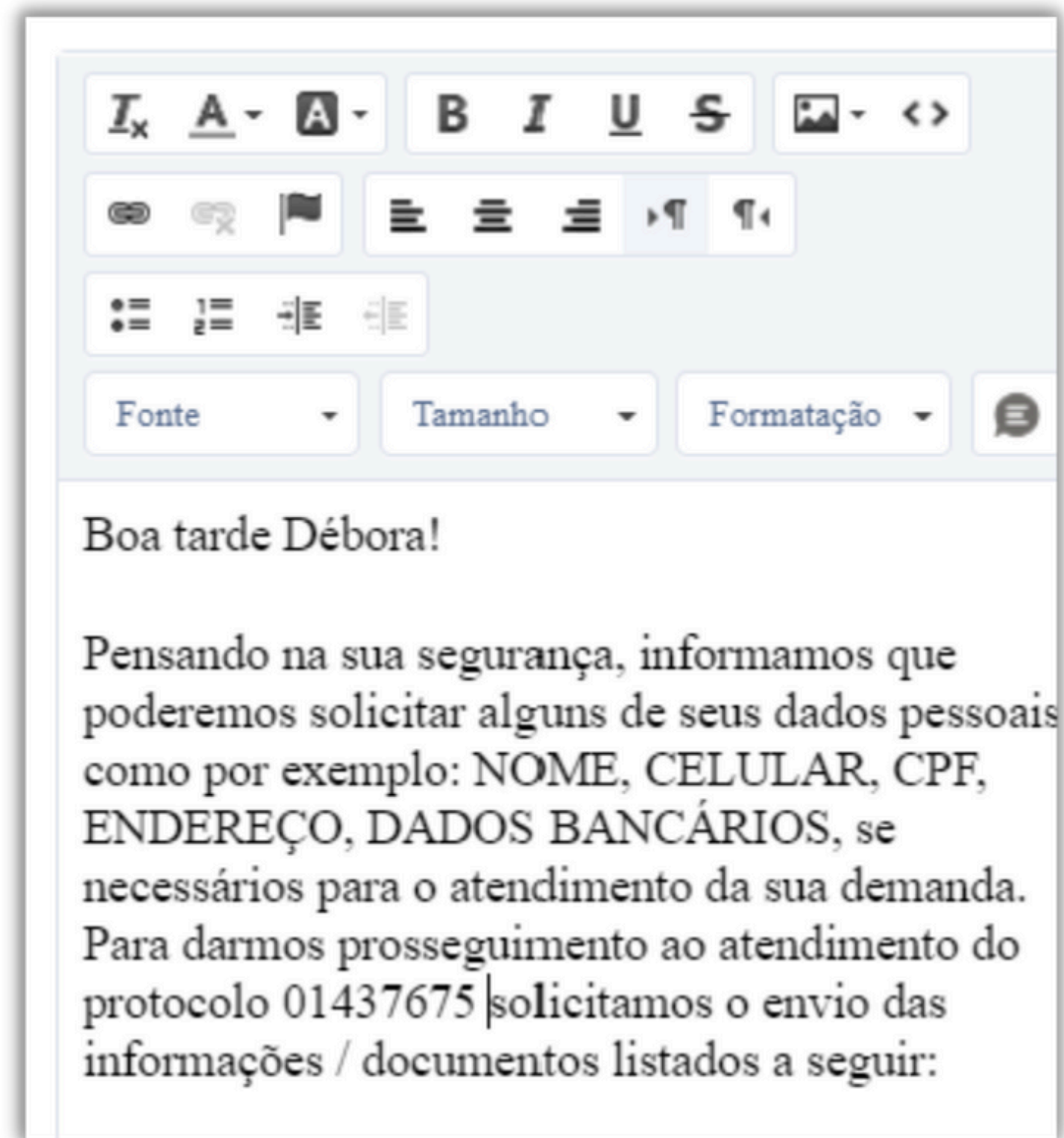
★ IMPORTANTE!

- Para: É neste campo onde inserimos o e-mail ou conta do consumidor.
- Cco: Devemos ter atenção nesta parte, pois geralmente irá preencher automaticamente o e-mail de sua conta, portanto lembre-se de excluir caso tenha sido preenchido!

Para	<input type="text" value="Debora schlickmann X"/>	 Cc
Cco	<input type="text" value="julie.borges@britania.com.br X"/>	

★ IMPORTANTE!

- Mensagem: Para compor o e-mail, lembre de editar o script utilizado e alterar sempre os dados da mensagem: nome do consumidor, mensagem de saudação (tarde, dia, noite), protocolo do caso, etc...



✦ IMPORTANTE!

- Revisar o e-mail ao ser encaminhado, sem erros ortográficos.
- Utilizar os scripts disponíveis para um bom atendimento.
- Demonstrar empatia e interesse em resolver o problema relatado.





IMPORTANTE!

- Seja prestativo: Mesmo que não tenha todas as informações necessárias para realizar a solicitação/reclamação, verifique tudo que é necessário e solicite ao consumidor e se possível, inclua orientações adicionais.
- Tenha empatia: O atendimento precisa ter simpatia e empatia, ou seja, o atendente deve ser afetado pelo que a outra pessoa está sentindo e colocar-se no lugar do outro para melhor atendê-lo, conhecê-lo e servi-lo.





IMPORTANTE!

- Use linguagem adequada: A linguagem empregada deve ser adequada ao consumidor, com um vocabulário simples e claro. Não utilize palavras difíceis ou termos técnicos para pessoas com menor grau de conhecimento sobre o assunto em questão.
- Nunca use o CAPS LOCK: Na internet, usar o CAPS LOCK é uma indicação de que você está gritando com quem está conversando. Este é um ponto que merece atenção. Aliás, também é importante responder em bom português e não em internetês. Sempre revise seu texto antes de enviar.



DÚVIDAS?

