

ENVIO DE E-MAIL



Para Britanar sua vida



Philco
TEM COISAS QUE SÓ A PHILCO FAZ PRA VOCÊ.

O que vamos aprender?

- **Como padronizar o e-mail.**
- **Dicas.**



Como enviar o e-mail?



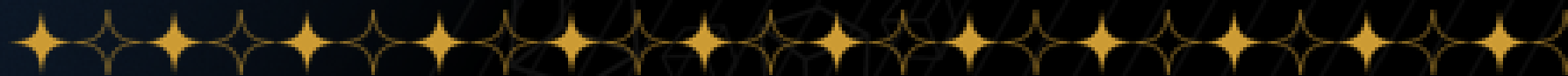
- **Tenha sempre como foco a clareza das informações. Lembre-se que assim como recebemos todos os tipos e formatos de e-mails possíveis, nós também respondemos diversos perfis de consumidores.**

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.**



Para Britanizar sua vida



Philco
TEM COISAS QUE SÓ A PHILCO FAZ PRA VOCÊ.

Como enviar o e-mail?



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

De Atendimento SAC Britania <atendimento.s... ▾

- **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.



Para Britanizar sua vida



Philco
TEM COISAS QUE SÓ A PHILCO FAZ PRA VOCÊ.

Como enviar o e-mail?



- **Para:** É neste campo onde inserimos o e-mail ou conta do consumidor.

A screenshot of an email client interface. The 'Para' field contains the name 'Debora schlickmann' with a small purple icon and an 'X' to remove it. To the right of the 'Para' field is a 'Cc' label with a person icon. The 'Cco' field contains the email address 'julie.borges@britania.com.br' with an 'X' to remove it. To the right of the 'Cco' field is a person icon.

- **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 Britaniar sua vida

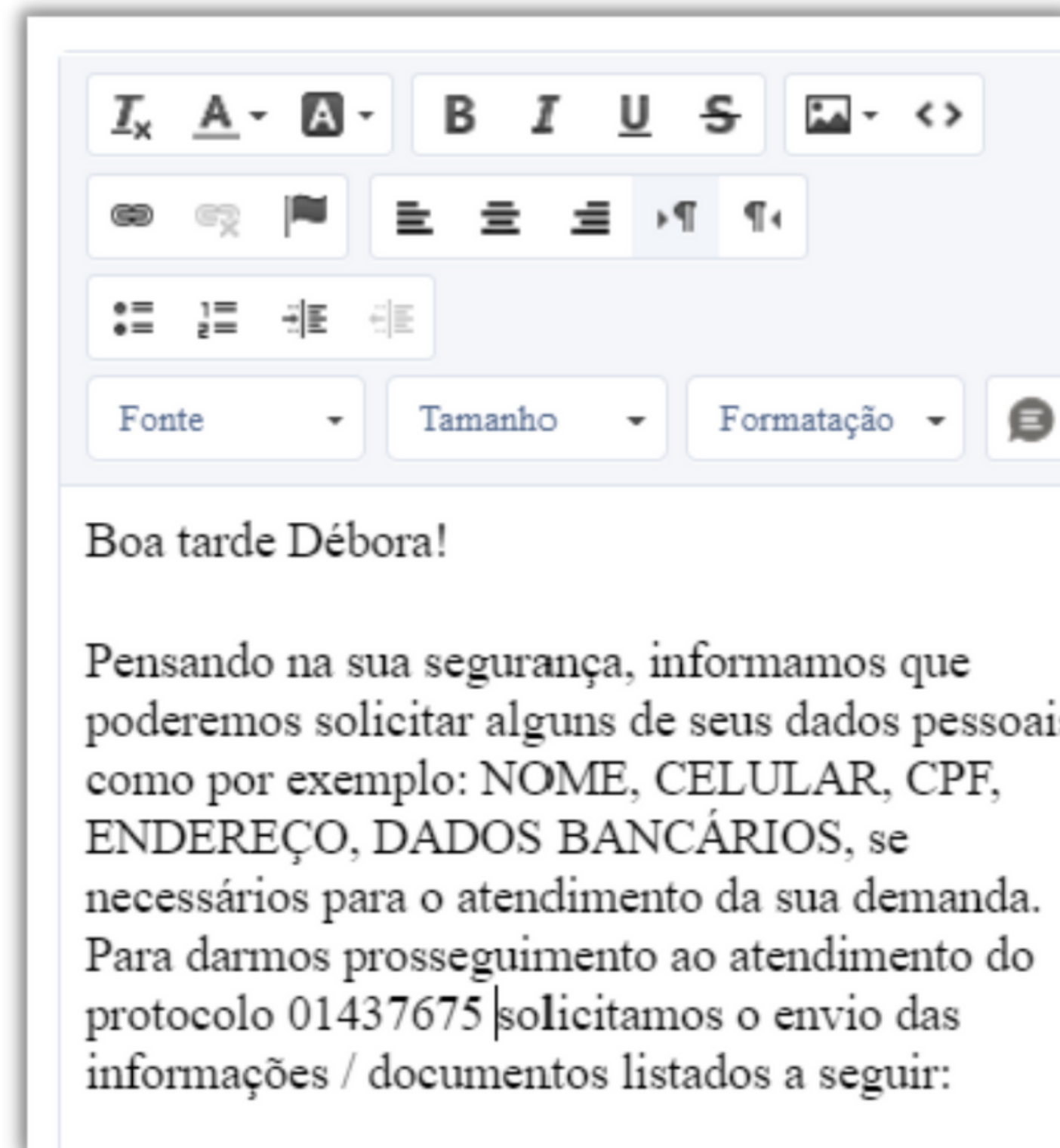


Philco
TEM COISAS QUE SÓ A PHILCO FAZ PRA VOCÊ.

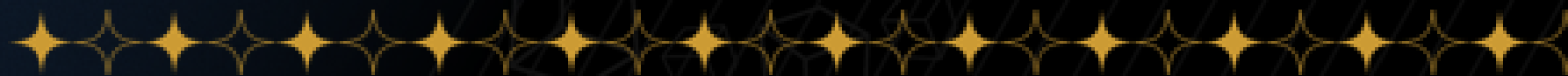
Como enviar o e-mail?



- **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...



Para Britaniar sua vida



Philco
TEM COISAS QUE SÓ A PHILCO FAZ PRA VOCÊ.

Como enviar o e-mail?



- **Resumindo, pense no e-mail como:**
Principal fonte de comunicação das informações passadas no momento, então a forma como ele deve ser enviado precisa conter Qualidade de informações e principalmente uma estrutura, sendo apresentação, conteúdo e despedida. Sempre seja claro, objetivando a resolução do problema do consumidor. E para finalizar, leia uma, duas ou três vezes o e-mail e veja se está coerente com o caso do consumidor, evitando assim, retornos não necessários e erros ortográficos.



Para Britanizar sua vida



Philco
TEM COISAS QUE SÓ A PHILCO FAZ PRA VOCÊ.

O que devemos fazer?



- **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.**



Para Britanizar sua vida



Philco
TEM COISAS QUE SÓ A PHILCO FAZ PRA VOCÊ.

Dicas



- **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.



Para Britanizar sua vida



Philco
TEM COISAS QUE SÓ A PHILCO FAZ PRA VOCÊ.

Dicas



- **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.



FIM



Para Britanar sua vida



Philco
TEM COISAS QUE SÓ A PHILCO FAZ PRA VOCÊ.