

10 MANDAMENTOS DO BOM ATENDENTE



Atenda **rapidamente** à chamada (primeiro ou segundo toque).



Diga o seu nome e **identifique** a organização ou o setor.



Sorriso na voz.



Ouça o usuário com atenção, para compreender o que é dito e como é dito.



Preste as informações de forma **objetiva**.



Elimine frases que possam desapontar ou irritar o usuário, como "~~não sabemos~~", "~~não podemos~~", "~~não temos~~".



Solucione o problema do usuário (ou direcione a ligação para o setor competente).



Sempre **agradeça** ao usuário pela ligação.



Bom humor sempre, ~~intimidade~~ ~~nunca~~.



Surpreenda o usuário.

"A mais honrosa das ocupações é servir o público e ser útil ao maior número de pessoas." (Michel Eyquem de Montaigne)



OUVIDORIA-GERAL
DO PODER JUDICIÁRIO DE SERGIPE



159 ou 0800 079 0008 (opção 5)



ouvidoria@tjse.jus.br



www.tjse.jus.br/ouvidoria