

# Agil Express

## Fluxo de Atendimento ao Cliente e Protocolos de Respostas Rápida

03/2025

## Sumário

Introdução .....	3
1. Início do Contato:.....	3
2. Triagem:.....	3
3. Atendimento e Solução:.....	3
4. Encerramento e Feedback: .....	3
Introdução .....	4
1. Dúvidas sobre Status de Entrega: .....	4
2. Solicitação de Troca ou Devolução: .....	4
3. Problemas com Pagamento: .....	4
4. Informações sobre Produtos:.....	4
5. Dúvidas Gerais: .....	4
Objetivo: .....	5
1. Fluxograma .....	5
Conclusão.....	5

## Fluxo de Atendimento E-commerce Ágil Express

### Introdução

Este documento apresenta o fluxo de atendimento recomendado para o E-commerce Ágil Express, com o propósito de organizar e otimizar o suporte ao cliente. O objetivo é assegurar que cada interação seja resolutiva, eficiente e proporcione uma experiência positiva ao consumidor, fortalecendo a fidelização e a reputação da marca.

### 1. Início do Contato:

- Cliente entra em contato por um dos canais disponíveis (chat, e-mail ou telefone).
- Mensagem automática: \*"Olá! Recebemos sua solicitação e estamos prontos para ajudar. Por favor, aguarde enquanto verificamos suas informações."

### 2. Triagem:

- Categorizar o tipo de solicitação: Entrega, Troca/Devolução, Pagamento ou Outras Dúvidas.
- Direcionar automaticamente ao setor responsável por meio de sistema de triagem ou atendente.

### 3. Atendimento e Solução:

- Resolução de solicitações simples com base em FAQs.
- Para casos complexos, um atendente humano analisa e fornece uma solução.

### 4. Encerramento e Feedback:

- Confirmação de que o problema foi resolvido.
- Enviar pesquisa de satisfação para o cliente com o intuito de melhorar continuamente o serviço prestado.

## Protocolos de Resposta Rápida E-commerce Ágil Express

### Introdução

Este documento descreve os Protocolos de Resposta Rápida para o E-commerce Ágil Express, com o objetivo de agilizar e padronizar a comunicação com os clientes. As respostas apresentadas visam atender às principais solicitações de forma clara, eficiente e empática, garantindo uma experiência positiva e resolutiva para os consumidores.

#### 1. Dúvidas sobre Status de Entrega:

- "Olá! O pedido nº [inserir número] está em [status atual]. A previsão de entrega é [data]. Qualquer dúvida, estamos à disposição!"

#### 2. Solicitação de Troca ou Devolução:

- "Sentimos muito pelo ocorrido! Para prosseguir com a troca/devolução, envie uma foto do produto e o número do pedido. Retornaremos em até [inserir prazo]."

#### 3. Problemas com Pagamento:

- "Detectamos um problema no pagamento do pedido nº [inserir número]. Por favor, revise os dados inseridos. Caso precise de ajuda, estamos aqui para apoiar!"

#### 4. Informações sobre Produtos:

- "Obrigado pelo interesse! O produto [nome do produto] está disponível nas cores [listar opções] e com entrega estimada para [prazo]. Posso ajudar em mais alguma coisa?"

#### 5. Dúvidas Gerais:

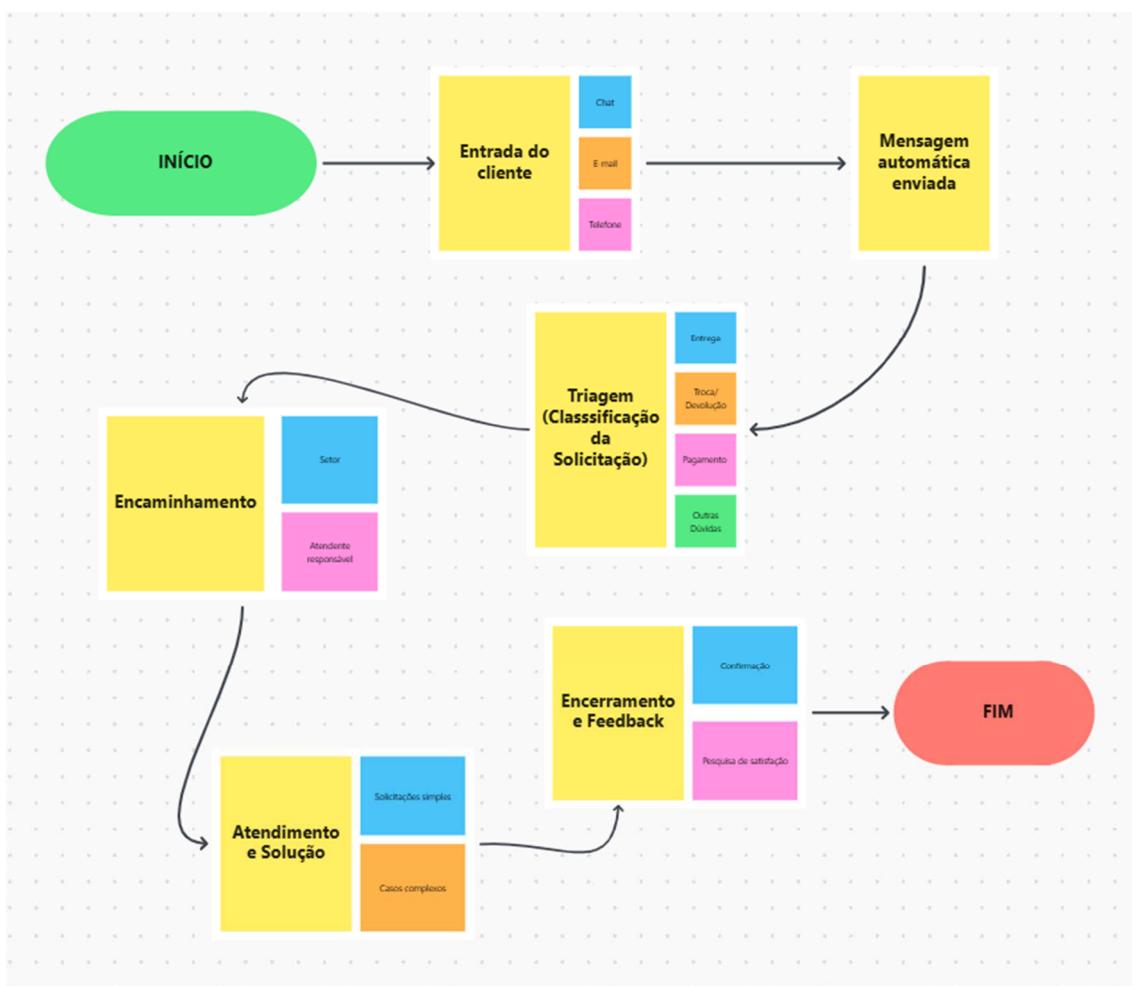
- "Sua solicitação foi recebida e encaminhada ao setor responsável. Retornaremos com uma solução em até [inserir prazo]. Agradecemos sua paciência!"

# Fluxo de Atendimento ao Cliente e Protocolos de Respostas Rápidas

## Objetivo:

O objetivo do **Fluxo de Atendimento ao Cliente e dos Protocolos de Respostas Rápidas** é oferecer um atendimento ágil, eficiente e padronizado, garantindo clareza e satisfação em todas as interações. Esses processos estruturados visam otimizar a resolução de demandas, reduzir o tempo de resposta e fortalecer a confiança dos clientes, promovendo uma experiência positiva e profissional.

## 1. Fluxograma



## Conclusão

Com um **Fluxo de Atendimento ao Cliente** bem estruturado e **Protocolos de Respostas Rápidas** eficientes, é possível oferecer uma experiência ágil, clara e satisfatória. Esses processos fortalecem a relação com os clientes, promovem confiança e destacam a empresa como referência em excelência no atendimento.