



Dirk Wolter

Tels.: (11) 4016-3537 e 8179-7443

E-mail: dirk@dirkwolter.com



Nova Regulamentação para Call-Center / SAC

por Dirk Wolter

(desenvolvido como cortesia para profissionais interessados)

A nova regulamentação é válida para empresas prestadoras de serviços de telefonia, abastecimento de água, energia elétrica, transportes terrestres, serviços financeiros (incluindo os cartões de crédito), companhias aéreas, planos de saúde e comunicações (como operadoras de TV a cabo e acesso a internet), e pretendem melhorar o atendimento telefônico aos usuários, dos "call centers" e dos SAC.

As regras começaram a vigorar no dia 01/12/2008 e atingem todos os serviços regulados de prestação continuada, que utilizam o meio telefônico para relacionamento com os clientes.

O decreto regulamentou um artigo da lei que instituiu o Código de Defesa do Consumidor (CDC) no País, há vários anos. As exigências às empresas foram divididas em cinco grupos: acesso, qualidade, transparência, cancelamento e princípios gerais.

Conheça as principais regras de atendimento nos "call centers" e SAC que estão no decreto:

Acesso

Os call centers devem estar disponíveis 24 horas por dia, sete dias por semana. O serviço deve ser gratuito, e as empresas tem que ter um único número telefônico para atender os variados serviços.

Qualidade

Uma ligação só pode ser transferida de um atendente para outro uma única vez e relatar o que deseja apenas uma vez. Também os dados pessoais devem ser solicitados apenas uma vez. O consumidor tem o direito de falar a qualquer tempo com um atendente, se assim desejar, e não ficar restrito ao menu eletrônico.

Transparência

Já no início da ligação a empresa deve fornecer o número de protocolo do atendimento, pelo qual o consumidor pode futuramente solicitar um histórico do seu pedido e acompanhar a solução da demanda.

Cancelamento

Os cancelamentos de serviço têm de ser imediatos e estar entre as primeiras opções do menu eletrônico.

Consequências

As empresas que não seguirem as regras poderão ser multadas em até R\$ 3 milhões, como prevê o Código de Defesa do Consumidor.

Para ver e baixar toda a Nova Regulamentação diretamente do site do Ministério da Justiça copie e cole:

<http://www.mj.gov.br/DPDC/services/DocumentManagement/FileDownload.EZTSvc.asp?DocumentID={3D4B1517-9829-45B1-98B6-F3D42587DA5A}&ServiceInstUID={7C3D5342-485C-4944-BA65-5EBCD81ADCD4}>

© Dirk Wolter -> Este material pode ser utilizado, arquivado e impresso, desde que mantidas todas as suas características, inclusive o nome e a logomarca de seu autor.

Para ver outros materiais motivacionais ou nas áreas de vendas, telemarketing, atendimento, relacionamento, qualidade de vida, etc, acesse www.dirkwolter.com.