

TELEMOVEIS VODAFONE

PROCEDIMENTOS INTERNOS – NEVA

RESPONSABILIDADE

- Os telemóveis são propriedade do NEVA.(em nome dos concessionário)
- A Responsabilidade dos telemóveis e o respeito pelo seu bom tratamento e zelo é do Nadador Salvador ao qual lhe tiver sido atribuído o equipamento.
- Toda e qualquer quebra/avaria verificada nos equipamentos serão imputados ao Nadador-Salvador responsável, com excepção no caso de a mesma se tenha verificado no decurso da actividade **NORMAL** do serviço de Vigilância e Salvamento.
- Todos os custos que vierem a ser imputados por chamadas ou SMS, serão cobrados ao Nadador-Salvador, responsável ao qual foi atribuído o nº em questão. Para atribuição das responsabilidades por tais custos, serão tidos em conta as horas e o dia em que as chamadas foram efectuadas, encontrando-se deste modo os seus responsáveis.
- Estão expressamente **proibidas quaisquer chamadas efectuadas para fora da equipa de Nadadores** afectos à Segurança e Vigilância das Praias de Vagos, salvo em caso de necessidade associada ao Socorro no Meio Aquático.

Procedimentos:

- Os telemóveis, **são única e exclusivamente para uso profissional** relacionado com a actividade de Nadador Salvador.
- Os telemóveis serão **obrigatoriamente deixados diariamente**, no POSTO indicado pelo N.E.V.A ou seu representante.
- Em caso de folga, o Nadador Salvador que entrará em folga e deixa o telefone no POSTO, deverá certificar-se da condição em que deixou o telefone.
- Em caso de folga, o Nadador Salvador que pega o telefone, deverá certificar-se da condição em que encontrou o telefone. Em caso de anomalia deverá comunicar de imediato ao NEVA. Para que possam ser encontradas as responsabilidades.
- O Nadador- Salvador deverá por todos os meios, tentar proceder de forma e com os cuidados necessários para que os **telefones não fiquem sem bateria no dia e horário normal de trabalho.**
- O Nadador-Salvador deverá sempre, ao deixar o telefone no POSTO, **retirar o som do mesmo.**
- Estão expressamente proibidas a **criação de grupos (Walkie Talkie) por iniciativa dos Nadadores-Salvadores.**
- **Estão proibidas todas e quaisquer alterações e códigos de segurança** (pin´s puk´s etc)
- O não cumprimento das normas e procedimentos regras aqui referidos, **serão consideradas como graves**, e sancionadas em conformidade de acordo regulamentos internos do NEVA.

FORMAÇÃO QUALIDADE DO ATENDIMENTO TELEFÓNICO

Objectivo:

A Qualidade do Atendimento Telefónico visa :

- um atendimento pronto e com apresentação;
- um bom acompanhamento da chamada e demonstração de interesse;
- uma despedida cordial.

Nota inicial:

Quando pegamos no telefone para atender uma chamada, fazemo-lo sem saber com quem vamos falar. Seja qual for a razão do telefonema, a pessoa que “está do outro lado”, espera ser atendida correctamente, e ver o seu problema resolvido, além de obter um bom aconselhamento.

Ao telefone, representamos a empresa! Causando uma boa impressão no interlocutor, transmito uma imagem positiva do NEVA e dos Nadadores Salvadores da praias de Vagos, fortalecendo o a relação com os banhistas.

Níveis de Serviço:

- Atendimento até ao 3º toque.
- Cumprimento das regras de cortesia e de atendimento.

Regras de Cortesia

- **Cumprimente:**
- **Identifique-se:**
- **Seja Cortês e Simpático (diga “por favor”, e obrigado”**
- **Aguardo que o desliguem em 1º lugar.**

Exemplo:

“Muito bom dia (tarde) fala o Nadador-Salvador - Paulo Anastácio, em que posso ajudar”

LEMBRE-SE: REPRESENTAMOS UM SERVIÇO AOS BANHISTAS.

ESTE É O NOSSO “CLIENTE, O NOSSOPROPÓSITO, A NOSSA RAZÃO”

COMO ATENDER UMA RECLAMAÇÃO

Escute: Ouça, Não interrompa, não se desculpe nem culpe outros. Espere por uma pausa que indique que o cliente está mais calmo e utilize a sua empatia, mostrando compreensão. Tome Notas.

Reformule – Confirme que percebeu a questão e transmita disponibilidade e vontade de ajudar.

Resolva – Controle a conversa e apresente alternativas e soluções. Certifique que o banhistas ficou satisfeito. Agradeça a informação que recebeu. Confirme os seus próximos passos e assegure que os irá cumprir.

Qualquer reclamação além de ser registada, deverá ser comunicada ao N.E.V.A.

CADA RECLAMAÇÃO É UMA OPORTUNIDADE DE APERFEIÇOAMENTO.