

Política de Atendimento ao Cliente (SAC)

1. Introdução

A presente Política de Atendimento ao Cliente (SAC) tem como objetivo definir os padrões de atendimento a serem seguidos por todos os colaboradores do Grupo Multivisão no relacionamento com os clientes, através do Serviço de Atendimento ao Cliente ("SAC").

2. Visão Geral

O Grupo Multivisão está comprometido em oferecer um atendimento ao cliente de excelência, que seja:

- Um atendimento profissional, ágil, eficiente e de alta qualidade;
- A resolução eficaz das demandas dos clientes;
- A comunicação clara, objetiva e transparente;
- A construção de um relacionamento positivo e duradouro com os clientes;
- A fidelização dos clientes e a conquista de novos;
- A cumprir e sujeitar-se às penalidades previstas nas leis, especificamente na Lei nº 8078/1990;
- A analisar criticamente os resultados, bem como tomar as providências devidas, em função das reclamações recebidas;
- A responder ao Inmetro qualquer reclamação no prazo de 15 dias corridos.

A política se aplica a todos os colaboradores da empresa que tenham contato direto com os clientes, através dos canais de atendimento do SAC.

3. Canais de Atendimento

Os clientes podem entrar em contato com o Grupo Multivisão através dos seguintes canais:.

Telefone: +55 11 4158.8700

E-mail: sac@multivisao.com.br

Redes Sociais:

www.instagram.com/grupomultivisao

www.facebook.com/multivisao

<https://youtube.com/@GrupoMultivisao?si=t8FCNPSsMftMuL9a>

Site: www.multivisao.com.br

O horário de atendimento é de segunda-feira a quinta-feira das 8h às 18h e sexta-feira das 8h às 17h.

4. Níveis de Serviço

O Grupo Multivisão está comprometido em oferecer os seguintes níveis de serviço:

- **Resposta:**

Telefone, E-mail e Redes Sociais: dentro do mesmo dia.

- **Resolução:**

Dúvidas: Até 2 dias úteis.

Reclamações: Até 15 dias úteis.

Solicitações de troca ou devolução: Até 30 dias.

5. Padrões de Atendimento

Os colaboradores do Grupo Multivisão devem seguir os seguintes padrões de atendimento:

- **Ser profissional, educado e cortês:** Tratar os clientes com respeito e atenção, utilizando linguagem adequada e evitando termos técnicos e jargões.
- **Ser proativo:** Antecipar as necessidades do cliente e oferecer soluções antes mesmo que ele as solicite.
- **Ser empático:** Colocar-se no lugar do cliente e demonstrar compreensão por seus problemas e necessidades.
- **Ser eficiente:** Resolver as demandas dos clientes de forma rápida e eficaz, buscando sempre a melhor solução.

6. Tratamento das reclamações

A empresa possui um processo específico para o tratamento de reclamações dos clientes, que visa garantir a resolução eficaz das mesmas. As reclamações podem ser registradas através de qualquer canal de atendimento do SAC.

1. O cliente pode registrar sua reclamação através de qualquer um dos canais de atendimento da empresa.
2. A reclamação é analisada pela equipe de atendimento ao cliente para identificar a causa do problema.
3. A equipe de atendimento ao cliente entra em contato com o cliente para informá-lo sobre o andamento da análise e buscar uma solução para o problema.
4. A equipe de atendimento ao cliente busca uma solução para o problema do cliente e o informa sobre o resultado da análise.

7. Monitoramento e avaliação

O Grupo Multivisão monitora e avalia periodicamente o desempenho do SAC, através da coleta de feedback dos clientes e da análise de indicadores de desempenho (KPIs). Os resultados do monitoramento são utilizados para identificar áreas de melhoria e implementar ações corretivas.

8. Treinamento

O Grupo Multivisão oferece treinamento regular aos seus colaboradores sobre atendimento ao cliente, abrangendo os seguintes tópicos:

- **Produtos e serviços da empresa:** Características, funcionalidades e benefícios dos produtos e serviços oferecidos pela empresa.
- **Políticas da empresa:** Regras e procedimentos da empresa relacionados ao atendimento ao cliente.
- **Técnicas de atendimento:** Técnicas de comunicação, negociação e resolução de problemas.
- **Legislação consumerista:** Leis e normas que protegem os direitos dos consumidores.

9. Divulgação

A Política estará disponível para consulta no site www.multivisao.com.br e em todos os canais de atendimento do SAC.

10. Disposições finais

A presente Política poderá ser alterada a qualquer tempo pela empresa, mediante comunicação prévia aos colaboradores.

Vargem Grande Paulista, 02 de maio de 2024.

Rev 00 052024

Rafael Pesce Barbosa

Diretor Presidente

Danielle Sobral

Gerente de Marketing