

POLÍTICA DE TROCA DE MERCADORIA

- Não será aceito troca ou devolução de madeiras cortadas fora do padrão;
- **Todo pedido com madeira fora do padrão só será aceito com o pagamento antecipado de no mínimo metade do valor da nota;**
- É indispensável à apresentação da Nota ou recibo;
- **Os produtos não devem conter respingos de reboco, pintura, perfurações de pregos e/ou parafusos.**

SUGESTÃO DE ROTINA PARA LIDAR COM RECLAMAÇÕES

- 1 – Ser atencioso e cortês;
- 2 – Agir de forma profissional;**
- 3 – Encorajar o cliente a falar;
- 4 – Ouvir atentamente;
- 5 – Evitar interrupções;
- 6 – Evitar discussões;**
- 7 – Jamais se colocar contra o cliente em defesa de um fornecedor;
- 8 – Assegurar ao cliente que sua reclamação será solucionada;
- 9 – Apresentar as alternativas de solução e solicitar ao cliente que indique qual das alternativas melhor o satisfaz;
- 10 - Detalhar ao cliente a solução a ser concretizada e o tempo que demandará, e verificar se esse tempo o satisfaz;**
- 11 – Agradecer ao cliente e desculpar-se pelas inconveniências causadas;
- 12 – Tomar imediatamente as ações necessárias para a solução do problema;
- 13 – Efetuar um acompanhamento da solução do problema até sua conclusão final;
- 14 – Após a solução do problema, contratar o cliente para saber se ficou satisfeito e colocar-se à disposição, caso necessite.**

Lembre-se, trate o outros da mesma forma que você gostaria de ser tratado.

Houve problema? Sim. Quem causou? Nós. Solução: Resolve.

Houve problema? Sim. Quem causou? Cliente. Posso Resolver? Sim. Solução: Resolve.

Houve problema? Sim. Quem causou? Cliente. Posso Resolver? Não. Solução: Negociar melhor opção com cliente.