



## Apresentação Pessoal do Técnico de Informática SMART UNION

Smart Union  
Consultoria e Soluções em Tecnologia Ltda  
Tele/fax: 0xx11-5096-2002  
Rua Lavariz, 29  
Campo Belo - São Paulo - SP  
CEP: 04610-080  
info@smartunion.com.br

### Apresentação Pessoal do Técnico de Informática na Smart Union

Nos atendimentos ao Cliente *aparentemente* o tecnólogo será julgado pelo mérito no resultado técnico efetuado, pela sua educação, pela forma como fala e por sua responsabilidade em relação aos horários assumidos.

Entretanto em uma atividade profissional, o que determina um bom resultado no todo é não deixar que nossa aparência ou crença sejam itens a serem julgados por terceiros e que eventualmente venha a diminuir nossa capacitação técnica ou tolher nossa capacidade de interação com a equipe do Cliente. Esteja sempre preparado para falar com um Diretor, Gerente, Assistente ou office-boy.

A Smart Union respeita todas as limitações e gostos que cada indivíduo tenha em relação ao seu modo de vestir, agir e crer, e não compactua com quaisquer tipos de preconceitos e/ou discriminações por raça, credo ou deficiência física. Abaixo tentamos sugerir um modo adequado para a apresentação de um funcionário frente ao nosso Cliente, usando o senso comum e dentro das limitações físicas de cada um:

- Vestimenta – tem que ser condizente com o tipo de trabalho executado, sendo senso comum para a tecnologia o seguinte: Calça comprida de material resistente com cores preta ou cinza ou marrom, camisas de manga comprida com cores neutras (preta, cinza, branca) com golas limpas e passadas e bolso – sem qualquer figura ou símbolos ou frases impressas, sapatos pretos limpos e engraxados (e não tênis), meias escuras não mostrando a canela, casacos de cores não berrantes. Evitar gorro, boné, calça de moleton ou nylon, cordões metálicos de pescoço, medalhões ou óculos escuros. Em caso de impossibilidade de seguir essa regra antes da entrada no cliente, melhor não executar o atendimento;
- Higiene – Bom hálito, bom desodorante com perfume não muito forte, unhas limpas e polidas, dentes limpos, cabelos cortados e penteados, barba feita e rosto e mãos sempre lavados. Em caso de impossibilidade em seguir essa regra, melhor não atender;
- Modo de falar e expressão– Evitar erros de português escrito e falado e pronúncia incorreta das terminologia técnica básica de nosso dia-a-dia, mesmo que em outro idioma. Abolir gírias e palavras de duplo sentido, principalmente em tom preconceituoso. Falar sem gesticulação exagerada e em tom baixo de voz. Entretanto nunca corrija um Cliente, pois nem todos conhecem as terminologia da área de TI;
- Postura durante atendimento – em pé de forma ereta sem estar encostado nas paredes, ou, sentado totalmente na cadeira e não somente na ponta, olhando nos olhos do interlocutor, não usando headfones ou similar, com rádio e celular no vibratório no bolso, com caneta e bloquinho de anotações na mão para não perder nada do que está sendo solicitado:
  - Em hipótese alguma faça uso de quaisquer métodos de transferência de dados, seja via meio magnético (disquete, pen-drive, dvd/cd rw, notebook) ou email, sem que o cliente aprove previamente sua utilização e sem uma finalidade pré-determinada na resolução do problema vivenciado pelo cliente;
  - Sempre receber prévia aprovação do cliente para quaisquer manutenções e/ou atendimentos feitos de forma não presencial. E também fazer o rastreamento de todo o histórico do atendimento por escrito para a gerência da Smart Union;
  - Não faça acesso a internet para uso pessoal durante o atendimento. Caso haja necessidade de acesso a sites (webmail, notícias, drivers etc..) ou uso de impressora ou fax, antes é importante que o cliente lhe dê a permissão para isso e seja claro no que esteja fazendo;
  - Evite conversar demoradamente com os funcionários do cliente, salvo em caso de haver correlação com o atendimento sendo feito. Seja apolítico, torcedor da seleção brasileira e crente em Deus. Tudo o mais de sua natureza pessoal, reserve para você somente;
  - Pós atendimento – limpeza dos resíduos eventualmente deixados pela tarefa de suporte técnico e descrição escrita completa dos serviços efetuados via **O.S.**, todo o material utilizado e descartado (que será deixado com o cliente) e as eventuais pendências a serem resolvidas posteriormente.
- Outros – evitar usar brincos (homens) ou tatuagem (todos) ou maquiagem forte (mulheres) ou cores não naturais no cabelo (homem), para que outras conotações não sejam atribuídas a nós por terceiros.