

## ATENDIMENTO TELEFÓNICO

### CLIENTE

Vai telefonar ao serviço de atenção ao cliente da empresa MAGROSOFT para saber como funciona o seu novo computador portátil que chegou hoje mesmo a sua casa.

Informe o operador dos itens que vinham dentro da caixa: computador, bateria, carregador, cabos diversos, papelada, etc.

Queixe-se por não haver um manual do utilizador em português e por esta chamada ser-lhe cobrada parcialmente.

## ATENDIMENTO TELEFÓNICO

### OPERADOR

Vai receber a chamada de um cliente que comprou um computador à sua empresa, a MAGROSOFT.

Parece uma pessoa que não percebe muito de computadores. Tente explicar o básico: carregar a bateria primeiro durante X horas e utilizar o computador com os programas básicos já instalados (sugira alguns dos programas mais conhecidos).

Defenda a sua empresa com educação e paciência. Ainda não traduziram os manuais e documentos para português. Invente uma desculpa.

## LOJA DE INFORMÁTICA

### CLIENTE

Vai a uma loja porque deseja comprar uma pen drive (memória usb) para guardar os seus documentos. Já comprou antes uma que se estragou e perdeu tudo. Peça garantias de bom funcionamento e durabilidade.

Também quer deixar o seu computador que está avariado e não sabe o que se passa com ele. Peça ao funcionário da loja para que o arranjem para amanhã porque tem muita urgência e para não apagar os dados que tem lá. Sabe que o preço por este serviço é de 50 euros.

Pergunte o preço de cada coisa e tente escolher a melhor qualidade e o preço mais em conta. Se vir que há coisas mais baratas no catálogo exposto ao público, pergunte por elas.

## LOJA DE INFORMÁTICA

### FUNCIÓNÁRIO

Trabalha no balcão de uma loja de informática muito cara da cidade. Tente vender os produtos mais caros, onde pode obter mais lucro. Sugira preços médios a altos e informe de que só vende produtos de alta qualidade.

O pessoal da assistência técnica e reparação está terrivelmente ocupado hoje. Se chegar algum computador avariado, terá de esperar mais um dia em ser atendido ou então pagar uma taxa de urgência de 100%.