

Controle de recepção

- Controle de Recepção: Gerencie o fluxo de clientes e visitantes
- Habilitar o controle de recepção
- Registrar a chegada de um cliente
- Gerenciar o atendimento da recepção

Controle de Recepção:

Gerencie o fluxo de clientes e visitantes

O **Controle de Recepção** permite que você gerencie e monitore o fluxo de pessoas que entram em seu escritório, incluindo tanto **clientes** quanto **potenciais clientes**.

Principais funcionalidades:

- **Monitoramento do fluxo de pessoas:** Controle quem está aguardando atendimento, quem já foi atendido e o tempo de permanência de cada visitante.
- **Gestão do tempo de espera:** Defina um **tempo máximo de espera** (por exemplo, 30 minutos). Caso o tempo seja ultrapassado, o sistema notificará automaticamente.
- **Relatórios gerenciais:** Extraia relatórios para saber quantas pessoas foram atendidas, quantas se tornaram clientes, quantas desistiram, o tempo médio de espera, entre outras estatísticas importantes.

Benefícios:

- Acompanhe de perto o atendimento no seu escritório.
- Melhore a experiência dos clientes e otimize o fluxo de atendimentos.
- Obtenha informações valiosas para a gestão do seu escritório.

Habilitar o controle de recepção

O Controle de Recepção pertence ao grupo de módulos especiais do software jurídico. Para utilizá-lo, é necessário que o usuário com perfil de ADMINISTRADOR, habilite-o e configure itens como, por exemplo, tempo de espera aguardando atendimento, em atendimento, recepções etc.

Para habilitar o controle de recepção, siga as instruções abaixo:

1. No software, acesse o menu ADMINISTRAÇÃO >> Módulos Especiais;
2. Clique o item 1. Controle de Recepção;
3. Ative o módulo;
4. Defina as configurações especiais:
 - Tempo de espera do status aguardando atendimento.
 - Tempo de espera do status em atendimento.

Saiba mais: Determine qual o tempo máximo que alguém pode ficar aguardando atendimento em sua recepção, bem como qual o tempo máximo de atendimento, para fins gerenciais. Uma vez passado o tempo estipulado, o sistema automaticamente marcará em vermelho aquele cliente na lista, indicando que o tempo foi ultrapassado. Assim, fica visualmente fácil de identificá-los e, conforme o caso, prestar um atendimento mais rápido.

5. Clique no botão Alterar.

Obs.: O escritório ainda pode criar uma recepção.

A funcionalidade de criar recepção será útil somente no caso de seu escritório possuir, fisicamente, mais de uma recepção ou, ainda, no caso de você possuir mais do que um escritório físico, onde ambos utilizem o mesmo software. Nestes casos, você poderá criar recepções do tipo RECEPÇÃO PRINCIPAL e RECEPÇÃO SECUNDÁRIA (para o caso de mais de uma recepção no mesmo escritório) ou RECEPÇÃO ESCRITÓRIO X ou RECEPÇÃO ESCRITÓRIO Y (para o caso de mais de um escritório).

Importante: Uma vez habilitado, este módulo aparecerá no menu CLIENTES.

Registrar a chegada de um cliente

Para registrar a chegada de uma pessoa, siga as instruções abaixo:

1. No software, acesse o menu **CLIENTES >> Controle de Recepção**;
2. Na opção Pesquisar e Cadastrar, digite o nome da pessoa;
3. Clique no botão **Pesquisar**.
 - Caso encontre o nome da listagem, clique sobre ele;
 - Caso o nome não apareça, preencha os campos nome e telefone;
4. No item Encaminhamento, defina:
 - Assunto (o software sugere alguns itens, tais como: cliente novo, geral, informação de processo e pagamento. O escritório pode criar novos itens);
 - Recepção (caso tenha inserido no menu Administração >> Módulos especiais);
 - Responsável (usuário do escritório que deverá atender o cliente).
5. Clique no botão **Salvar**.

Gerenciar o atendimento da recepção

Utilize os campos de pesquisa para identificar quem é o próximo a ser atendido, quem está esperando a mais tempo, etc. Você também usará a pesquisa para extrair relatórios gerenciais considerando determinados intervalos de datas.

Para dar andamento no atendimento, siga as instruções abaixo:

1. No software, acesse o menu **CLIENTES >> Controle de Recepção**;
2. Em Pesquisa de Controle de Recepção, faça os filtros desejados;
3. Na listagem, você poderá alterar o status, responsável e assunto, clicando no respectivo link;

Obs.: Ao clicar sobre o nome do cliente o sistema sugere que você faça o cadastro dele, caso ainda não pertença à lista de clientes do software.