

Manual de Procedimento Montagem

Índice

1	REGRAS BÁSICAS DE ATENDIMENTO	
2	FLUXO DO ATENDIMENTO	
3	OS DO CLIENTE	
4	SERVIÇO DE MONTAGEM	
5	STATUS - REALIZADO OU NÃO A MONTAGEM	
6	QUALIDADE DO ATENDIMENTO	
7	TEREFAS NO SISTEMA	
8	SERVIÇO DE MONTAGEM	

Introdução

Este manual tem como objetivo ajudar a equipe de atendimento ao cliente do setor administrativo da Montagem, a realizar o procedimento com sucesso e qualidade. De forma padronizada e eficiente para Abra Cadabra.

1

REGRAS BÁSICAS DE ATENDIMENTO



Não deixe o cliente esperando. Se a sua linha tocar atenda nosso cliente. No máximo 3 toques para o atendimento.



Cliente ligou, fale seu nome, diga o nome da empresa (Abra Cadabra) e cumprimente com bom dia ou boa tarde. Ao perguntar o nome dele, chame-o sempre pelo nome.



Sorriso se escuta por telefone. Torne a experiência do nosso cliente, satisfatória. Ao atender o telefone tenha calma, simpatia e se coloque no lugar dele. Cuide do seu tom de voz.



Ouçã, preste atenção e se interesse pelo problema do cliente.



Caso precise pedir para o cliente aguardar na linha, informe a atividade que realizará. Fale sempre em nome da Abra Cadabra e não em primeira pessoa. Use: a Abra Cadabra disponibilizará.

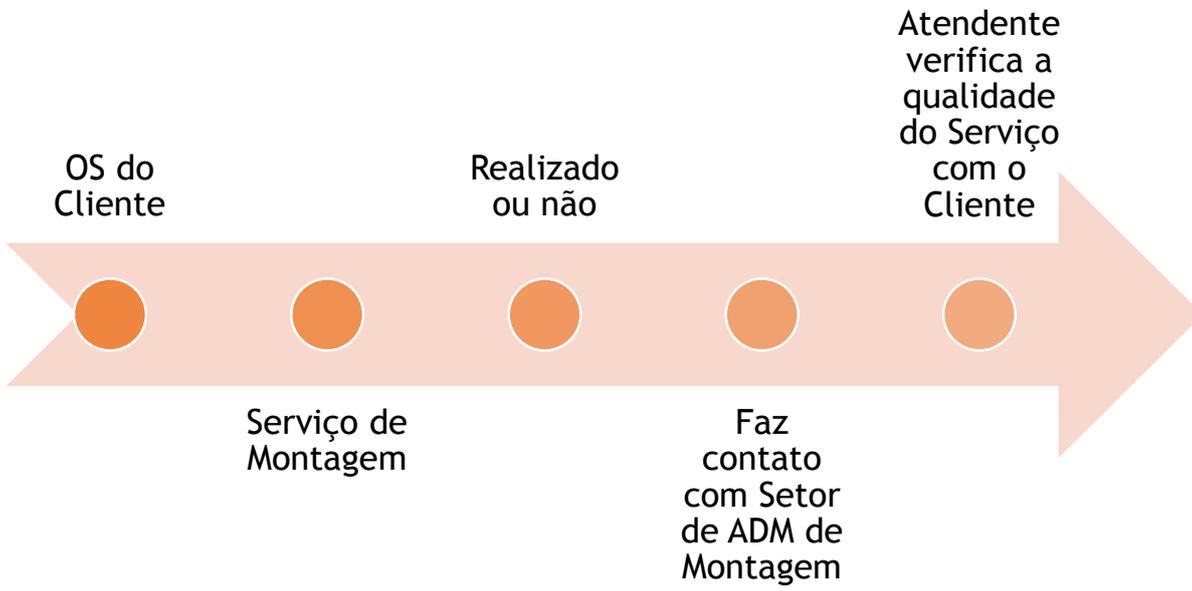


Todos os atendimentos e informações devem ser registradas no sistema. Caso não tenha tarefa, criar uma. Cada cliente deve ter uma tarefa e conter todos os apontamentos.



Em caso de dúvidas ou novas ideias, pergunte e compartilhe com sua gerente, não responda ao cliente o que não sabe ou não tem certeza.

FLUXO DO ATENDIMENTO



3

OS DO CLIENTE

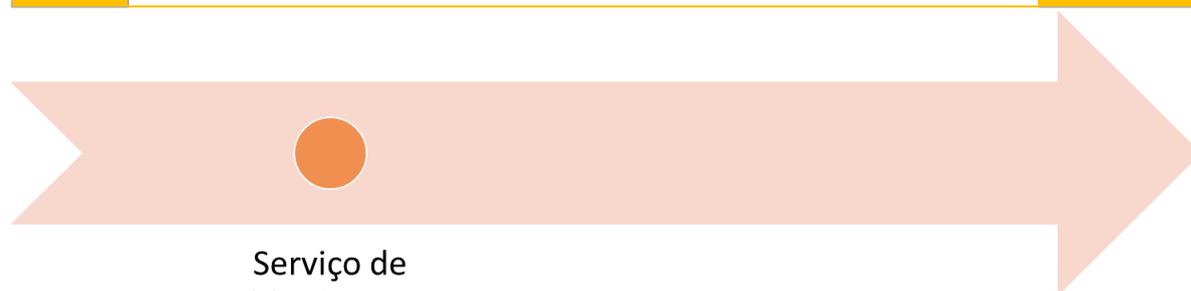
OS do
Cliente



**Entrega da OS
conforme o Roteiro
já pré-definido**

4

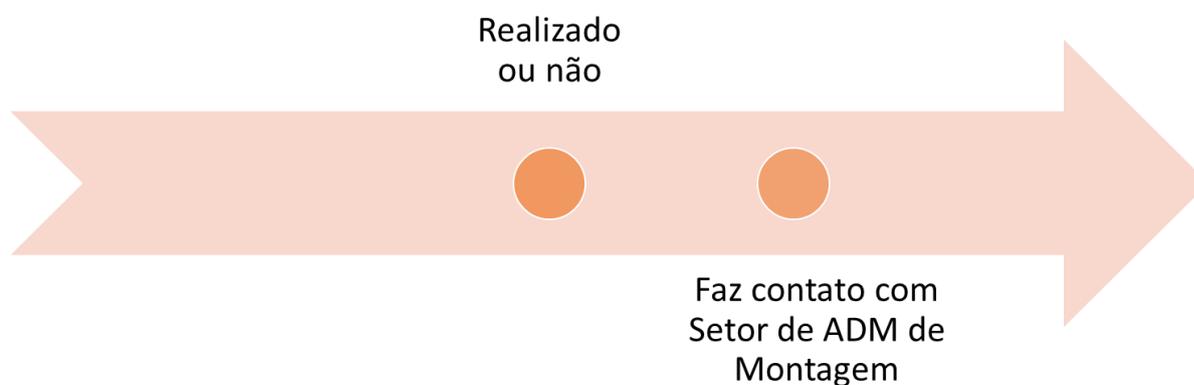
SERVIÇO DE MONTAGEM

Serviço de
Montagem

Montador	Cliente	Equipe ADM
Montador não localiza o endereço	Estar ciente e informar o endereço corretamente ao Montador por conferência	Faz a conferência do Montador com o cliente e o mesmo explica diretamente a ele
Cliente Ausente	Estar ciente e informar se consegue ou não chegar em 15 minutos	Ligar para o cliente e retornar para o montador. Se não for possível fazer a montagem, reagendar com o cliente, no qual irá gerar uma nova tarefa no sistema

5

STATUS - REALIZADO OU NÃO A MONTAGEM



REALIZADO PARCIALMENTE

Montador	Cliente	Equipe ADM
Montador com serviço realizado parcialmente, deve informa a equipe ADM e sinalizar na OS todas as informações necessárias, principalmente da peça, lote e produto .	Deve assinar a OS com as ocorrências, no qual serão especificadas pelo Montador	Receber no dia seguinte a OS, entender com o montador todas as informações: nº da tarefa, CPF, lote, produto e a ocorrência. Posteriormente fechar essa tarefa e enviar a Assistência Técnica que finalizará o serviço para o cliente.

MONTAGEM NÃO REALIZADA

Montador	Cliente	Time ADM
Montador que não conseguiu realizar a montagem de nenhuma modo, deve informa a equipe ADM e sinalizar na OS todas as informações necessárias, principalmente da peça, lote e produto.	Deve assinar a OS especificada pelo Montador quais são os problemas	Receber no dia seguinte a OS, entender com o montador todas as informações: nº da tarefa, CPF, lote, produto e a ocorrência. Posteriormente fechar essa tarefa e enviar a Assistência Técnica que finalizará o serviço para o cliente.

IMPORTANTE

- Ouvir os montadores e os problemas que estão ocorrendo na rua.
- Existem problemas crônicos causados por um erro de fabricação que os montadores são os primeiros a sinalizar.
- Sabendo do lote com defeito, deverá comunicar a AT que realizará a devolução e troca de todos os volumes desse lote em nosso depósito junto ao fornecedor.

6

QUALIDADE DO ATENDIMENTO

Atendente
verifica a
qualidade
do Serviço
com o
Cliente



Montador	Cliente	Equipe ADM
-	Avalia o serviço do Montador.	Liga para o cliente, realiza a pesquisa e anota no sistema.

7 TEREFAS NO SISTEMA

1. Todos serviços que a empresa realiza serão controlados pelo módulo de Tarefas. Além dos serviços externos, podemos criar Tarefas para controlar processos internos na empresa que necessitem de alto grau de controle.

Importante: Uma Tarefa é Vinculada sempre a uma Pessoa, e não a um pedido de venda. Um cliente que comprou 5 móveis, terá 5 tarefas de montagem. Se for necessário imprimi-las, serão impressos 5 “espelhos” de tarefas. Cada tarefa terá seus apontamentos e finalizações individuais.

Exemplificando, segue abaixo um fluxo teste para o setor de AT:

Situações *	Próximas situações	Ordem 1
<input type="checkbox"/> Criada	Aguardar Encomenda Peça; Peça a ser Retirada Estoq; Peça Reservada ER; Cancelada	1
<input type="checkbox"/> Peça Reservada ER	Cancelada; Agendada	2
<input checked="" type="checkbox"/> Peça a ser Retirada Estoq	Agendada; Cancelada	3
<input type="checkbox"/> Aguardar Encomenda Peça	Peça Recebida; Cancelada; Prazo Vencido	4
<input type="checkbox"/> Peça Recebida	Agendada; Cancelada	5
<input type="checkbox"/> Prazo Vencido	Peça a ser Retirada Estoq; Cancelada	6
<input type="checkbox"/> Agendada	Distribuída; Cancelada	7
<input type="checkbox"/> Distribuída	Não Realizada; Realizada; AT Parcial	8
<input type="checkbox"/> Não Realizada	Agendada; Cancelada	9
<input type="checkbox"/> Realizada		10

2. Realizando um novo apontamento na Tarefa

2.1. Clicar no sinal '+', o usuário inicia um novo apontamento.

Veja abaixo que ele tem 2 novas situações disponíveis, Cancelada ou Distribuída (selecionada). O apontamento abaixo está com a visão 'detalhada' (o usuário clicou no símbolo acima da lupa).

Veja que cada apontamento pode ter uma observação, um motivo (será usado bastante para as finalizações de serviços) e Programação (usada para agendamentos de serviços).

The screenshot shows a software interface with a table of task appointments and a dropdown menu for selecting a task status.

Apontamentos de tarefa 4/4 (0)

Data	Início	Agente	Situacao *	Observação	Data Fim	Hora Fim	Duração
28/02/2015	16:44:20	pedro - Pedro Libman	Distribuida	Distribuída para o Técnico João	28/02/2015	16:52:36	00:08
23/02/2015	19:32:58	pedro - Pedro Libman	Agendada	Cliente Andre solicita que atendimento seja feito na parte d	23/02/2015	19:33:49	00:00
23/02/2015	19:12:33	pedro - Pedro Libman	Criada		23/02/2015	19:12:33	00:00
28/02/2015	16:52:48	pedro - Pedro Libman					

Situacao * 1/3 (0)

Seleçione	Classe
<input type="checkbox"/> Não Realizada - Não Realizada	Situação de tarefas padrão
<input type="checkbox"/> Realizada - Tarefa realizada	Situação de tarefas padrão
<input type="checkbox"/> Realizada Parcial - Realizada Parcial	Situação de tarefas padrão

ARTÉ CRESCENTE COMÉRCIO DE M

Data	Hora	Profissional	Situação	Obs
28/02/2015	16:44:20	Pedro Libman	Distribuida	Distrib
23/02/2015	19:32:58	Pedro Libman	Agendada	Client
23/02/2015	19:12:33	Pedro Libman	Criada	

Importante: As Observações dos apontamentos ficam registradas para histórico das atendentes e o campo Observação do cabeçalho é impresso no espelho da tarefa.

3. Nossos Serviços:

3.1 Dentro do fluxo das várias tarefas que teremos para gerenciar nossos serviços, existem certas situações que tem o mesmo entendimento em todas as tarefas:

Situação	Resumo
Criada	Toda tarefa nasce nessa condição
Agendada	Exige uma data de programação e marca o momento em que a tarefa está agendada para uma data
A Distribuir	Quando é iniciado o momento de se fazer o roteiro
Distribuída	Após o momento do Roteiro que já foram definidos os Responsáveis da tarefa (Montador, Técnico)
Em Atendimento	Pela manhã, no dia em que os técnicos e montadores iniciam os serviços
Não Realizado Equipe	Serviço Não Realizado por culpa da equipe
Não Realizado Depósito	Serviço Não Realizado por culpa do depósito (Entrega errada)
Não Realizado Cliente	Serviço Não Realizado por culpa do cliente (Ausente)
Realizado	Serviço Realizado
Parcial em Condições de Uso	Serviço que gerou alguma pendência, mas que não impossibilita o uso
Parcial sem Condições de Uso	Serviço que gerou alguma pendência e que impossibilita o uso
Em Aberto Empresa	Quando a empresa deixa o serviço em aberto (roteiro sobre carregado, falta de peça)
Em Aberto Cliente	Quando a cliente deixa do serviço em aberto (cliente vai remarcar)
Cancelada	Quando a tarefa não se faz mais necessária (cliente vai montar a mercadoria)
Cliente Não Atende	Tentativa sem sucesso de agendamento/contato com cliente
Telegrama Enviado	Momento que marca o envio do telegrama após a dificuldade de contato

As tarefas de montagem serão criadas automaticamente a partir das vendas. Para cada produto haverá uma tarefa de montagem.

1. Como alterar a data de programação de uma montagem?

1.1 A data de programação de uma montagem deve ser alterada em sua Tarefa e não na tela de Consulta Pedido. Para agilizar o processo para a atendente, basta clicar no símbolo 'raio' ao lado do nome do cliente e selecionar a opção 'Consultar Tarefas da Pessoa'. Lembrando que as tarefas NÃO são vinculadas a um pedido de venda, e sim, a um cliente. Ou seja, essa consulta exibirá TODAS as Tarefas do Cliente.

Exemplo abaixo:

Ch. Criação	Estabelecimento	Cliente	Vendedor	Tipo Operação	Status do Pedido	Total
515562	Estab ABR Loja Shop Tijuc - Arte Vi	Jorge B da Silva (867.861.479-09) C	227 - Diego.rosa - Diego Rosa Guim	Pedido	Aprovado	47.71
523270	Estab ABR Loja Via Parque - Noah	Luciana Leite de Araujo Neves (11)	Criar tarefa da pessoa	Pedido	Aprovado	2348.88
530773	Estab ABR Loja Via Parque - Noah	Luciana Leite de Araujo Neves (11)	Consultar tarefas da pessoa	Pedido	Aprovado	1888.88
535850	Estab ABR Loja Shop Tijuc - Arte Vi	Rosane (783.212.267-28) CNPJ/CP	Abriu cadastro	Baixa de Pedido Pré	Aprovado	227.80
538800	Estab ABR Loja Shop Tijuc - Arte Vi	Lucia (829.808.581-70) CNPJ/CPF	300 - Yasmin.cristina - Yasmin Cris	Pedido	Aprovado	35.88
538815	Estab ABR Loja Shop Tijuc - Arte Vi	Cristiane (934.895.872-00) CNPJ/Ci	304 - Vanessa.brna - Vanessa Brui	Pedido	Aprovado	91.98
538830	Estab ABR Loja Shop Tijuc - Arte Vi	Elizete S Oliveira (252.894.671-94)	227 - Diego.rosa - Diego Rosa Guim	Pedido	Aprovado	728.98
538858	Estab ABR Loja Shop Tijuc - Arte Vi	Leila F S Carvalho (810.841.587-01)	304 - Vanessa.brna - Vanessa Brui	Pedido	Aprovado	198.98
538901	Estab ABR Loja Shop Tijuc - Arte Vi	Marcelo Perez Gomes (043.853.127)	308 - Yasmin.cristina - Yasmin Cris	Pedido	Aprovado	1438.71
538927	Estab ABR Loja Shop Tijuc - Arte Vi	Carolina S B Duarte (124.445.737-0)	227 - Diego.rosa - Diego Rosa Guim	Pedido	Aprovado	1537.74