Manual de Procedimento – SAC

Índice

1	REGRAS BÁSICAS DE ATENDIMENTO
2	SITUAÇÕES DE CLIENTE FALTA DE MERCADORIA
3	PROCEDIMENTOS IMPRESCINDÍVEIS DO SAC
4	CONSULTA DE PEDIDOS
5	ROTINAS DO ATENDIMENTO AO CLIENTE NO SAC
6	TAREFAS
7	SERVIÇO DE MONTAGEM
8	SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA

Introdução

Este manual tem como objetivo ajudar as(o) funcionárias(o) do SAC Abra Cadabra a realizar o atendimento ao cliente com sucesso e qualidade. De forma padronizada e eficiente.

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.

Ouça, 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.

2 SITUAÇÕES DE CLIENTE FALTA DE MERCADORIA

1° Caso: Cliente Ausente ou não deu tempo:

2°Caso: Mercadoria de encomenda:

3°Caso: Mercadoria estava imediata e agora está com prazo:

Na próxima entrega INFORMAR que a mercadoria anterior seguiu, mas não era a dele. A fábrica ENVIOU um lote com nome da etiqueta errada da mercadoria, no qual está sendo trocado. Reagendar com o cliente.

4°Caso: Mercadoria veio de outra loja para atender o cliente:

Informar que consta no sistema que a mercadoria está em transito, da loja para o depósito. Fazer o reagendamento.

5°Caso: Atraso do fornecedor:

Informar que foi o atraso do fornecedor e fazer um novo agendamento.

Dicas importantes:

- Nunca diga que a mercadoria chegou com defeito;
- Fale rapidamente dando uma solução para o cliente;
- Não se estenda e limite a dizer que o sistema não abre todas as informações.
- Em caso de 2ª tentativa de falar com o cliente, avaliar com a Patrícia para encaminhar um telegrama.

3 PROCEDIMENTOS IMPRESCINDÍVEIS DO SAC

1. Procedimentos básicos:

- Equipe subir de escada: sempre que a mercadoria não passar pelo elevador. Falar com quem estiver no local como responsável para receber. Registrar no sistema.
- Cliente não aceita a mercadoria: tentar entender o motivo e anotar para reagendar a mercadoria correta
- Endereço não localizado: a equipe faz contato com o SAC e nós verificamos no Google Maps e tentamos contato nos telefones cadastrados.

2. Trocas autorizadas:

- Nunca trocamos mercadoria de encomenda porque cliente desistiu ou algo parecido.
- Mercadorias dentro da embalagem, sem ser usada e em linha – podem ser trocadas. Passar e-mail para loja ficar ciente.
- Mercadorias entregues, mas ainda não montadas: mesmo procedimento de cima. Informar no e-mail para loja também a data que agendamos o recolhimento da mercadoria.
- Mercadorias entregues e montadas: só com autorização de Patrícia ou Michele.

3. Contagem de mercadorias:

- Loja faz a solicitação. A contagem deve ser feita caso o ritmo esteja igual ou abaixo de 5 unidades (UN).
- Para clientes fora da loja: Preencher a planilha que fica no M . Aguardar a resposta do Rogério que deve ser até 12:00 ou 17:00 e depois posicionar a loja.
- Para clientes dentro da loja: Preencher a planilha que fica no M e passar para Ully ou Rogerio por telefone ou spark. Eles têm 20 min para dar a resposta. Cobrar e atualizar a loja.
- Na hora do almoço só não fazemos as contagens de: cadeiras e sofás. O restante eles contam.

4. Previsão de mercadorias

- Verificar a previsão de mercadorias para o cliente com o setor Apoio Comercial, no qual deverá ser solicitado pela criação de Tarefa.

5. Entrega / montagem e assistência técnica. – Fora do Rio de Janeiro

- Entrega: vem agendado de loja e sai pela transportadora – cliente paga o frete. Qualquer dúvida verificar com o setor da internet (responsável: Monique)
- Montagem: cliente também faz o pagamento, desde q a venda seja de no Mínimo:
  R$3.000,00 (Região dos Lagos)
  R$1.800,00 (Petrópolis, Teresópolis e Macaé)
  R$1.000,00 Maricá, Rio Bonito, Itaipuaçú e Itaboraí
  Setor de montagem recebe email da loja e entra em contato e faz o agendamento.
- Assistência Técnica: São liberadas pelo setor da internet juntamente com a Assistência Técnica.

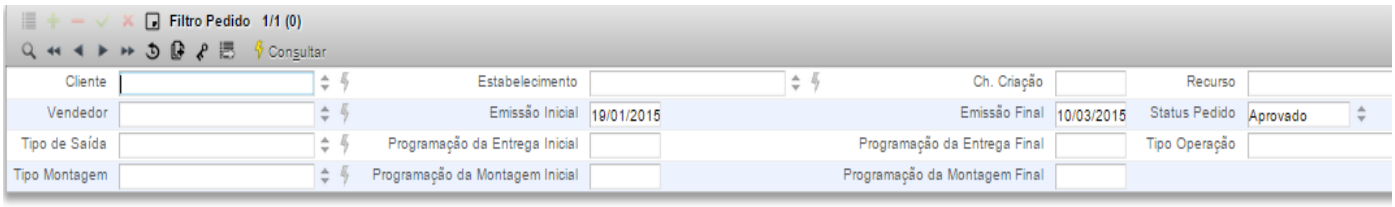
6. Carro de emergência:

- Anotar no quadro e planilha que fica no M /SAC / CARRO DE EMERGÊNCIA / AGENDAMENTOS.

4 CONSULTA DE PEDIDOS

1. Cliente ligou, como consultar o pedido?
   1.1. Pegue o número do CPF dele para localizar o pedido no sistema.
   1.2. No sistema vá em Vendas ➡ Consultas ➡ Consulta de Pedido

2. Caso não tenha o CPF, ou não esteja encontrando, faça outros filtros para localizar o pedido do cliente
   2.1. Filtros:
   - Cliente: CPF ou nome do cliente
   - Estabelecimento: Loja que realizou a venda
   - Ch Criação: Número do Pedido (Não é o mesmo número que o cliente tem)
   - Recurso: Produto
   - Vendedor: Vendedor que realizou a venda
   - Emissão Inicial: Data inicial que o pedido foi feito
   - Emissão Final: Data final que o pedido foi feito
   - Status do Pedido: Aprovação dos Pedidos



Ch. Criação	Estabelecimento	Cliente	Vendedor	Tipo Operação	Status do Pedido	Total	Rent.	Data
515582	Estab ABR Loja Shop Tijuc - Arte Vi	Jorge B da Silva (867.861.479-09) C	227 - Diego.rosa - Diego Rosa Guir	Pedido	Aprovado	47.71	1.00	04/03/2015
523270	Estab ABR Loja Via Parque - Noah (	Luciana Leite de Araujo Neves (11 -	11 - Luciana.leite - Luciana Leite de	Pedido	Aprovado	2348.86	1.00	03/03/2015
530773	Estab ABR Loja Via Parque - Noah (	Luciana Leite de Araujo Neves (11 -	11 - Luciana.leite - Luciana Leite de	Pedido	Aprovado	1888.88	1.00	03/03/2015
535850	Estab ABR Loja Shop Tijuc - Arte Vi	Rosane (763.212.267-26) CNPJ/CP	304 - Vanessa.bruna - Vanessa Brui	Baixa de Pedido Pré	Aprovado	227.80	1.00	03/03/2015
538800	Estab ABR Loja Shop Tijuc - Arte Vi	Lucia (829.808.581-70) CNPJ/CPF:	306 - Yasmin.cristina - Yasmin Crist	Pedido	Aprovado	35.86	1.00	03/03/2015
538815	Estab ABR Loja Shop Tijuc - Arte Vi	Cristiane (934.895.872-00) CNPJ/CI	304 - Vanessa.bruna - Vanessa Brui	Pedido	Aprovado	91.98	1.00	03/03/2015
538830	Estab ABR Loja Shop Tijuc - Arte Vi	Elizete S Oliveira (252.694.671-94) (	227 - Diego.rosa - Diego Rosa Guir	Pedido	Aprovado	728.98	1.00	03/03/2015
538858	Estab ABR Loja Shop Tijuc - Arte Vi	Leila F S Carvalho (810.841.587-01)	304 - Vanessa.bruna - Vanessa Brui	Pedido	Aprovado	198.98	1.00	03/03/2015
538901	Estab ABR Loja Shop Tijuc - Arte Vi	Marcelo Perez Gomes (043.853.127	306 - Yasmin.cristina - Yasmin Crist	Pedido	Aprovado	1438.71	1.00	03/03/2015
538927	Estab ABR Loja Shop Tijuc - Arte Vi	Carolina S B Duarte (124.445.737-0	227 - Diego.rosa - Diego Rosa Guir	Pedido	Aprovado	1537.74	1.00	03/03/2015

Dicas importantes:

- Deixe sempre o filtro em Status Pedido como "Aprovado", pois o status "Não Aprovados", não são pedidos a serem considerados.

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

5 ROTINAS DO ATENDIMENTO AO CLIENTE NO SAC

1. Como consultar o endereço de um cliente?

   O Endereço de um cliente pode ser consultado de 3 formas:

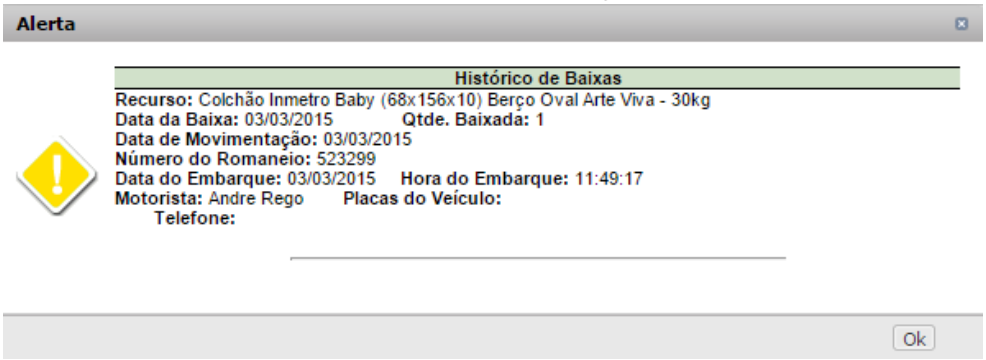
   - Colocar a seta do mouse em cima do nome do cliente;
   - Alterar a visualização do pedido para a forma detalhada (clicar no ícone acima da lupa);

   Abrir o cadastro do cliente, clicando 2 vezes no nome dele (apenas usuários com permissão terão esse acesso).

2. Como alterar o endereço de um cliente?
   - O usuário deve abrir o cadastro do cliente clicando 2 vezes no nome dele (apenas usuários com permissão terão esse acesso).
   - Após abrir o cadastro do cliente, o usuário deve alterar a visualização dos dados do cliente para a forma detalhada, deve inserir as informações novas e clicar no botão para salvar.

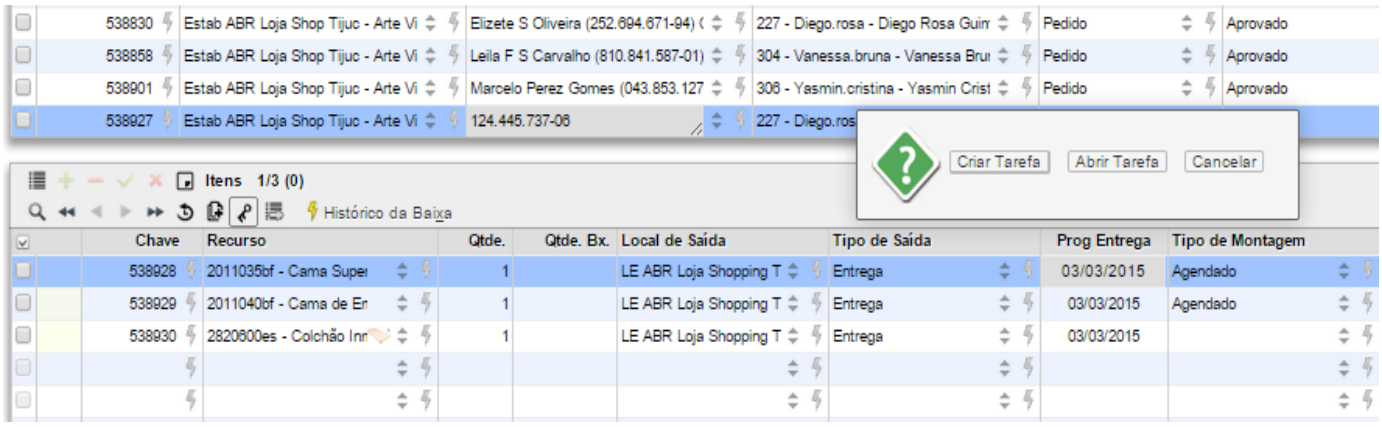
3. O cliente ligou e informa que estará ausente na parte manhã. Como inserir esse tipo de observação?
   - Todas informações úteis ao motorista devem ser incluídas no campo "Ponto Referência" do cadastro do cliente. Para fazer inserções desse tipo, o usuário deve abrir o cadastro do cliente clicando 2 vezes no nome dele (apenas usuários com permissão terão esse acesso).
   - Após abrir o cadastro do cliente, o usuário deve alterar a visualização dos dados do cliente para a forma detalhada, deve inserir as informações novas no campo e clicar no botão para salvar.

4. Como verificar se um pedido já teve seus itens entregues (baixados)?
   - Após realizar a consulta de pedidos, o usuário deve verificar na grade de itens, quais já possuem itens baixados (campo 'Qtde Bx.').
   - As informações da entrega como motorista, data, placa do caminhão, podem ser observadas pelo clique no botão 'Histórico de Baixa' na parte superior da grade 'Itens' do Pedido. Veja abaixo as informações da baixa do pedido.



5. Como alterar a data de programação de uma entrega?

- Para alterar as datas de entrega de um pedido, o usuário deve primeiramente abrir o pedido. Para isso, basta clicar no símbolo de “raio” ao lado da “chave de criação” do pedido e selecionar a opção “Abre Operação”. Veja abaixo um exemplo aonde o usuário clicou no ‘raio’ ao lado do pedido 539584:



- Clicando em ‘Abre Operação’ o usuário tem acesso de forma completa a todos os dados do pedido do cliente. Para alterar a data de entrega, basta encontrar a data de programação dos produtos na grade ‘itens’, alterar a data e clicar em ‘Gravar’, na parte superior da tela.

Dica importante:

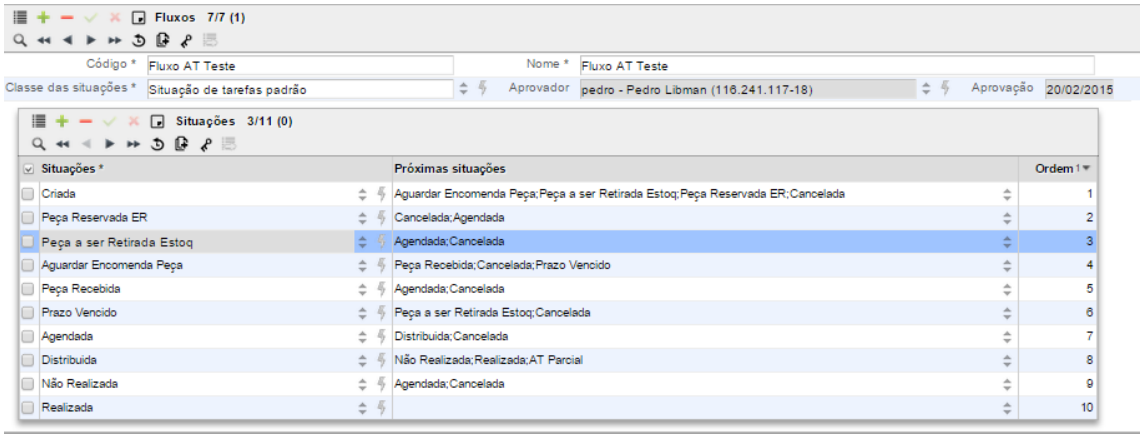
- Como o roteiro de entrega é realizado com 72 horas de antecedência, qualquer alteração (tanto inclusão como exclusão) que seja realizada após o mesmo ter iniciado deve ter o caso avaliado pela gerência. Todo dia teremos uma ‘Tarefa de Roteiro’, aonde todos os usuários poderão acompanhar o andamento do processo. Inclusões e exclusões deverão ser ‘apontadas’ dentro dessa tarefa e deverão ser informadas aos principais envolvidos (setor Fiscal, Expedição e Movimentação).

6 TAREFAS

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:

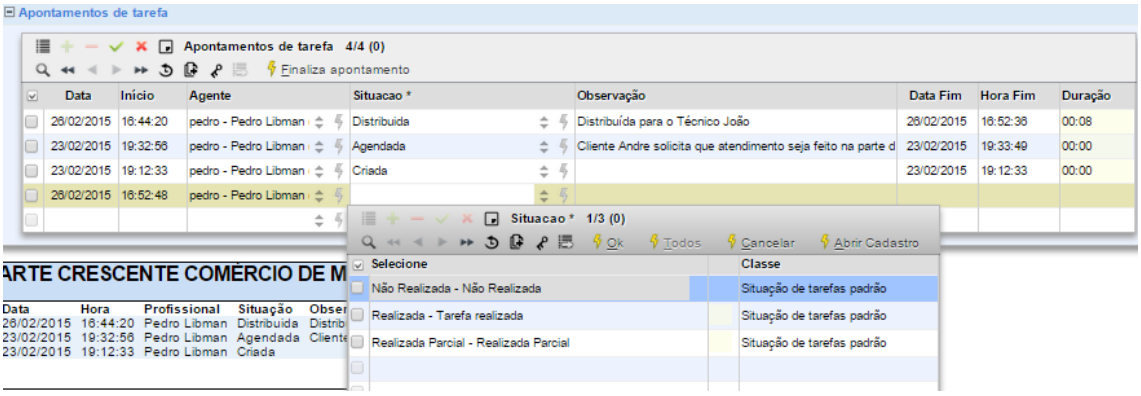


2. Realizando um novo apontamento na Tarefa

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).



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 esta 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

7 SERVIÇO DE MONTAGEM

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:

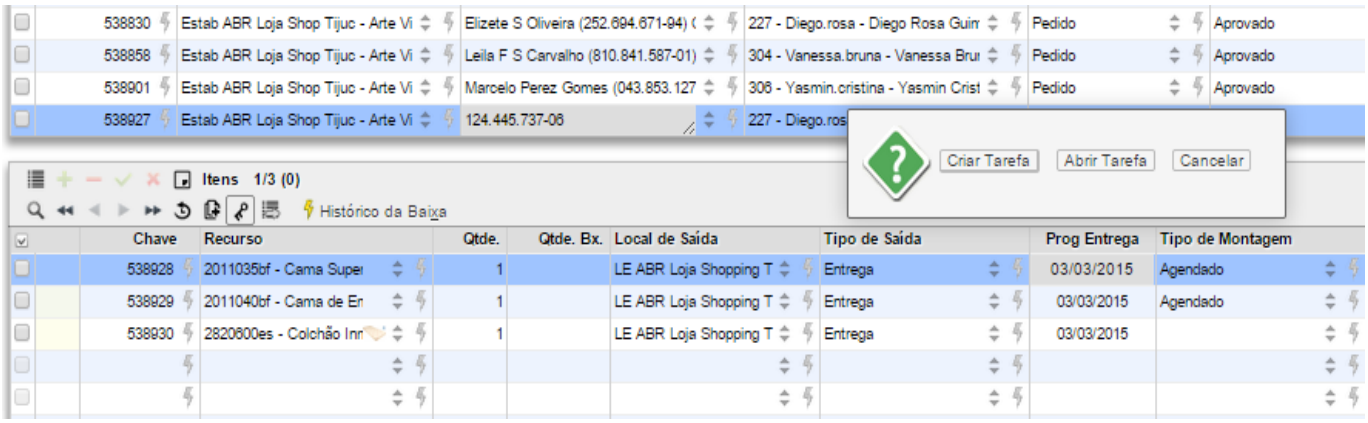
8 SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA

1. O cliente entra em contato para confirmar a data de programação de algum dos seus serviços de Assistência Técnica. Como fazer isso a partir da tela de Consulta Pedidos?

1.1 Após identificar o cliente com o seu CPF e gerar a consulta com todos os pedidos desse cliente, o usuário tem 2 alternativas:

- Abrir todas as tarefas do cliente fazendo o processo descrito na pergunta acima: clicar no símbolo 'raio' ao lado do nome do cliente e depois em 'Consultar tarefas da pessoa'.

- Identificar qual foi o item do pedido que deve receber algum serviço de assistência e clicar no 'raio', ao lado da 'Chave' dos produtos (na grade 'Itens) e clicar em 'Abrir Tarefa'. Essa consulta resultará em todas as Tarefas que estão vinculadas aquele cliente e ao item. No exemplo abaixo o usuário clicou no 'raio' ao lado da 'Chave' 538928:



2. Ao clicar em 'Abrir Tarefa', serão exibidas todas as tarefas daquele item para aquele cliente. Tarefas de outros itens não serão exibidas.

Importante: Não recomendamos que sejam criadas tarefas diretamente pelo botão 'Criar Tarefa' nessa tela, pois o sistema não bloqueia a criação de uma mesma tarefa para o mesmo item, ou seja, podem ser criadas 2 tarefas de montagem para um mesmo cliente referentes ao mesmo item, por isso atenção.

3. Tarefas do Setor de Assistência Técnica

3.1. O setor de Assistência Técnica gerenciará diretamente 6 tipos de Tarefas: Análise AT, Verificação, Ajuste, Troca de Peça, Troca de Mercadoria e Recolhimento.

3.2. A Tarefa de Análise AT será gerada automaticamente a partir das Montagens Parciais e determina a triagem do que será necessário fazer para a resolução do problema.

A partir da conclusão dessa tarefa é que será definido se será necessária uma troca de peça, verificação, ajuste, recolhimento ou troca de mercadoria.