

NORMAS E PROCEDIMENTOS

Área Comercial

Anexos

- 01 POL
- 02 PROPOSTA COMERCIAL
- 03 OUTORGA DE PODERES PARA OS MOTORISTAS
- 04 FICHA CADASTRAL
- 05 CARTÃO DE ASSINATURAS
- 06 CHECK LIST
- 07 ADITIVO CONTRATUAL
- 08 TERMO DE RESPONSABILIDADE TRIBUTARIA
- 09 TERMO DE RESPONSABILIDADE DE MAO DE OBRA

Parte 1 – Prospecção

Ao apresentar a empresa

- Deverá enviar ao cliente a Apresentação da empresa em folder e via e-mail, orientando o mesmo sobre o endereço web da empresa.

Ao visitar ou receber visitas de clientes

- Deverá fazer a visita ao cliente munido de:
 - 1) POL - Projeto de Operação Logística (Anexo 01);
 - 2) Folder e Encarte Técnico;
 - 3) Cartão de Visita;

Ao elaborar o Projeto de Operação Logística – POL

- O POL (Anexo 01) deverá ser preenchido com o máximo de informações sobre a empresa, e operação.

Parte 1

Ao elaborar a Proposta Comercial

- Deverá elaborar a Proposta Comercial (anexo 02) com os dados do cliente e o com um número de proposta.

Ao enviar proposta via e-mail

- Deverá anexar a proposta ao e-mail e os documentos necessários para fechamento da mesma e mencionar no e-mail os contatos da empresa (Telefone, e-mail de resposta e site da empresa).

Parte 2 – Fechamento de Proposta

Ao receber a documentação para fechamento de proposta

- Após a aceitação da proposta com confirmação do "de acordo" o comercial deverá montar o processo de início de operação com Check List (Anexo 06) com os seguintes itens:
- 1) Consulta Documentada do CNPJ em (www.receita.fazenda.gov.br);
- 2) Consulta Documentada da Inscrição Estadual em (www.sintegra.com.br);
- 3) Processo Comercial aprovado pela gerência - POL (Anexo 01) e Proposta Comercial (Anexo 02) com firma reconhecida;
- 4) Documentos Complementares, que deverão ser pedidos ao Cliente:
 - 4.1) Xerox Autenticada do contrato social com firma reconhecida;
 - 4.2) Cartão de Assinaturas com firma reconhecida (Anexo 05);

Parte 2

- 4.3) Outorga de Poderes para as Transportadoras (Anexo 03);
- 4.4) Termo de Responsabilidade Tributária (Anexo 09);
- 4.5) Procuração - se houver;
- 4.6) Ficha de emergência - se houver;
- 4.7) Cópia autenticada do RG e CPF do responsável legal da empresa;
- 4.8) Cópia autenticada do comprovante de residência do responsável legal da empresa;
- 4.9) Cópia autenticada do comprovante de endereço da empresa;
- 4.10) Declaração de incentivo fiscal - se houver;

Parte 2

- **Importante:** Caso o depositante venha a usar mão de obra própria nas instalações do Armazém o departamento comercial deverá solicitar ao mesmo que envie os documentos dos funcionários prestadores, para serem anexados ao Check List (Anexo 06) junto com o termo de responsabilidade de mão de obra (Anexo 10).

Ao efetivar o contrato

Deverá:

- 1) Digitalizar o processo Completo e arquivá-lo adequadamente;
- 2) Informar o Departamento Operacional, e o Departamento Financeiro sobre o novo contrato;
- 3) Montar uma pasta (arquivo físico) do Depositante contendo todo o processo e entregá-la ao Arquivo da empresa com protocolo de recebimento;

Parte 2

Ao fechar o contrato

◦ Deverá:

- 1) Agendar com o cliente o treinamento para início de operação;
- 2) Enviar um e-mail de boas vindas ao cliente;

Ao realizar o treinamento com o Cliente

Deverá realizar o treinamento da seguinte forma:

Apresentação e entrega/envio do Manual do Usuário

Ao realizar a Reunião de Formatação da Operação

Deverá comunicar o Fiel de Armazém via e-mail a data e o horário da reunião de formatação da operação com o cliente.

A reunião deverá ser realizada com base no POL (Anexo 01.01), informando os detalhes operacionais.

Deverá verificar a possibilidade do cliente participar de forma presencial da reunião.



Parte 2

Ao adicionar serviços contratados

Deverá:

- 1) Quando solicitado emitirá nova proposta (Anexo 01) ou aditivo contratual, incluindo o serviço e substituindo a proposta anterior do processo de Início de Operação;
- 2) Digitalizar a nova proposta ou aditivo contratual e anexar aos demais documentos já escaneados do depositante;

Parte 3 – início de operação

Ao acompanhar a primeira entrada do depositante

Deverá entrar em contato com o depositante, perguntando se o mesmo necessita de algum esclarecimento de como proceder no processo da primeira entrada;

Ao acompanhar o desfecho da primeira saída do cliente

Deverá entrar em contato com o cliente após a mercadoria ter sido entregue ao seu destino e coletar as impressões do depositante através de um formulário de pesquisa de satisfação e deverá comunicar a Diretoria/e ou responsável para que possam ter ciência das observações apontadas pelo depositante.

Indicadores de Desempenho

Relatórios Gerenciais - sugestões

- Relatório de Preço
- Relatório de Resultados Comercial

Obs: Através do Relatório de Preço será gerado as informações relevantes para negociação com os clientes para possíveis reajustes de valores dos contratos. O Relatório de Resultados Comercial, mostra o desempenho da equipe comercial em termos de propostas enviadas e clientes fechados no mês.