

	PROCEDIMENTO	
	VISITAR CLIENTE E REALIZAR VENDA (CADASTRAR CLIENTE, DIGITAR PEDIDO)	Identificação: PRO-COM-005
		Versão: 01

1. OBJETIVO

Após todo o planejamento das vendas as ações de visita dos clientes e realização das vendas são de responsabilidade dos RCA's (Representantes Comerciais Autônomos).

São eles os profissionais que vão desenvolver as negociações junto aos clientes da empresa e as análises com foco nas demandas de venda, prospecções, Sell Out e realizar as entradas dos pedidos.

2. RESPONSABILIDADES

MATRIZ DE RESPONSABILIDADES			Áreas	
				
R	Responsável (aquele que executa)			
A	Aprovador (apenas aprova a execução da atividade)			
C	Consultado (Especialista ou outros Colaboradores)			
I	Informado (Deverá ser informado após a decisão ou ação)			
Entregável / Nome da Tarefa		Observação	Comercial - RCA	ADM de vendas
3.1	NEGOCIAR VENDA		R	
3.2	CADASTRO DE CLIENTE NOVO E REATIVAÇÃO		R	R
3.3	COLOCAR PEDIDO DO CLIENTE			R

3. DESCRIÇÃO

3.1 NEGOCIAR VENDA

O RCA (Representante Comercial Autônomo) elabora uma sistemática de visita dos seus clientes de acordo com o perfil dele. Nas visitas ele realiza negociações e verifica o andamento do Sell out. Como também, podem ocorrer visitas nos pontos para certificação de entregas dentro dos conformes, se as ações de vendas estão sendo realizadas de acordo com o estabelecimento.

Segue os passos:

1. O RCA (Representante Comercial Autônomo) se planeja e utiliza os relatórios do Power BI, para realizar as visitas aos clientes.
2. No decorrer da negociação, o RCA (Representante Comercial Autônomo) apresenta o catálogo de produtos e de acordo com as janelas de lançamento leva mostruários para apresentar aos clientes.
3. São efetuadas visitas as lojas, a ação ajuda na possibilidade de prospecção de outros produtos na qual o lojista não venda.
4. Após o fechamento e confirmação da venda, os pedidos são imputados no sistema [Pedidos WEB](#) para que seja dado o andamento no faturamento

	PROCEDIMENTO	
	VISITAR CLIENTE E REALIZAR VENDA (CADASTRAR CLIENTE, DIGITAR PEDIDO)	
	Identificação: PRO-COM-005	Versão: 01

A venda é negociada e sustentada pelo atendimento às necessidades do cliente de Sell in venda e reposições de Sell out e orientadas por nossos limites de negociações em verbas e concessões respeitando as [POLÍTICAS COMERCIAIS](#).

No momento da negociação, são demonstrados os catálogos de produtos e lâminas de lançamento, físico ou virtual como forma de auxiliar as demandas dos clientes para reposição e inserção de novos produtos. Quando necessário a equipe de marketing é acionada para participação apresentando um determinado produto ou família.

No caso de itens por canal, são recebidas orientações oriundas do Trade, no qual desenvolve uma composição de itens para canais e tamanhos de clientes diferentes.

3.2 CADASTRO DE CLIENTES NOVO E REATIVAÇÃO

- A. CLIENTE NOVO:** O RCA (Representante Comercial Autônomo) deve incluir informações cadastrais no sistema Web, em seguida é analisado pelo ADM de vendas e posteriormente pelo departamento de cadastro/crédito de acordo com a [IT-COM-002-XX ANÁLISE DE CADASTRO DE CLIENTE](#)
- B. REATIVAÇÃO:** Cliente sem compras a mais de 6 meses precisam ser reativados, RCA (Representante Comercial Autônomo) informa o cliente e o ADM de vendas confere os dados cadastrais.

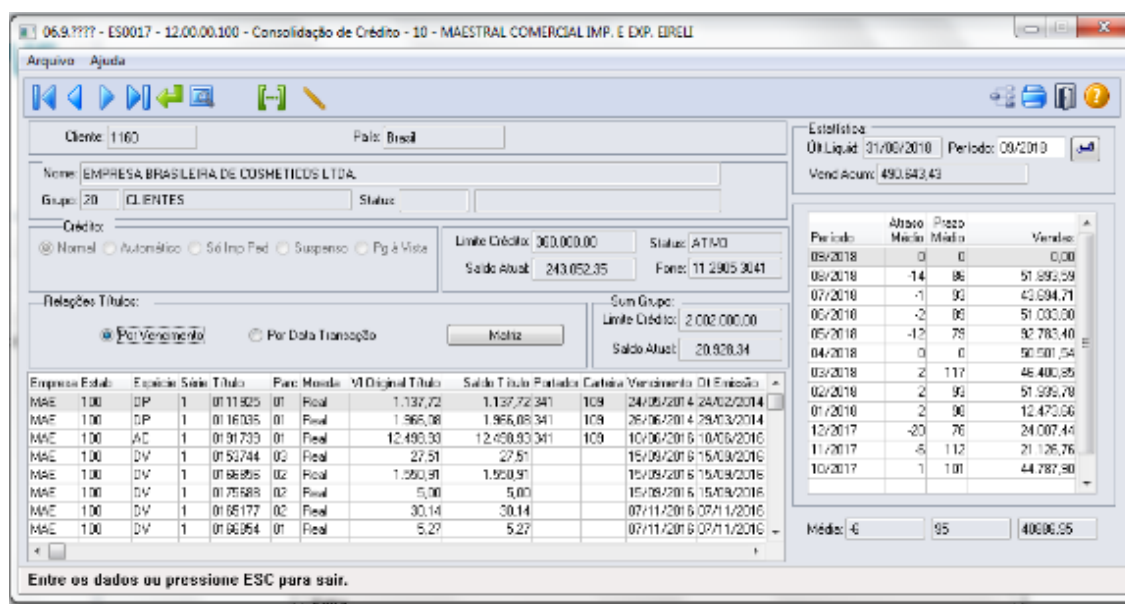
Depois que o cadastro ou reativação do cliente for concluído o processo poderá fluir normalmente para a colocação de pedidos.

3.3 COLOCAR PEDIDO DO CLIENTE AÇÃO

Após o envio do e-mail confirmando o cadastro, a área comercial poderá implantar pedidos do cliente. O analista de crédito tem como rotina diária a consulta do relatório CM0501 que mostra todos os pedidos que estão parados e precisam de sua aprovação.

Acessar a CM0501 na aba "Seleção" deve-se escolher o período em que o pedido foi implantado, geralmente as datas ficam "abertas" com uma data de implantação antiga até uma data futura longa, deixar essa mesma informação.

Tela consolidada de crédito (ES0017).



06.9.???? - ES0017 - 12.00.00.100 - Consolidação de Crédito - 10 - MAESTRAL COMERCIAL IMP. E EXP. EIRELI

Arquivo Ajuda

Cliente: 1160 País: Brasil

Nome: EMPRESA BRASILEIRA DE COSMETICOS LTDA

Grupo: 20 CLIENTES Status:

Crédito:

☒ Normal ☐ Automático ☐ Só Imp Ped ☐ Suspensão ☐ Pg à Vista

Limite Crédito: 300.000,00 Status: ATIVO

Saldo Atual: 243.052,35 Fone: 11 2905 3041

Relações Título:

☒ Por Vencimento ☐ Por Data Transação

Mostrar

Sum Grupo:

Limite Crédito: 2.002.000,00

Saldo Atual: 20.928,34

Empresa Estab	Especie	Série	Título	Parc	Moeda	Valor Original	Título	Parc	Moeda	Valor Original	Valor	Moeda	Valor	Moeda	Valor	Moeda	Valor	Moeda	Valor
MAE	100	DP	1	01	11.825	01	Real	1.137,72	1.137,72	341	109	24/06/2014	24/06/2014						
MAE	100	DP	1	01	16.035	01	Real	1.966,08	1.966,08	341	109	26/06/2014	26/06/2014						
MAE	100	AC	1	01	91.733	01	Real	12.480,30	12.480,30	341	109	10/06/2016	10/06/2016						
MAE	100	DV	1	01	53.744	02	Real	27,51	27,51			15/09/2016	15/09/2016						
MAE	100	DV	1	01	68.895	02	Real	1.250,91	1.250,91			15/09/2016	15/09/2016						
MAE	100	DV	1	01	75.688	02	Real	5,00	5,00			15/09/2016	15/09/2016						
MAE	100	DV	1	01	65.177	02	Real	30,14	30,14			07/11/2016	07/11/2016						
MAE	100	DV	1	01	66.954	01	Real	5,27	5,27			07/11/2016	07/11/2016						

Estadística:

Últ. Liquid: 31/05/2018 Período: 09/2018

Vend. Acum: 490.643,43

Período	Altura	Preço	Vendas
09/2018	0	0	0,00
08/2018	-14	86	51.595,59
07/2018	-1	93	43.594,71
06/2018	-2	86	51.033,00
05/2018	-12	79	92.783,40
04/2018	0	0	50.501,54
03/2018	2	117	46.400,85
02/2018	-2	93	51.595,59
01/2018	2	90	12.473,06
12/2017	-20	76	24.007,44
11/2017	-6	112	21.126,76
10/2017	1	101	44.787,80

Médias: 4 95 40606,55

Entre os dados ou pressione ESC para sair.

Se o cliente não apresentar nenhum título vencido entrar na tela CM0201, que é a tela de aprovação de pedido, e consultar o cliente e depois clicar no cifrão.

06.9.5510 - CM0201 - 2.00.00.002 - Avaliação Crédito - 10 - MAESTRAL COMERCIAL IMP. E EX...

Arquivo Ajuda

Cliente: 1160 1160

Pedidos

Pedido	Ped Cli	VI Aberto	Pedido Moeda	Sit Aval	Sit Ped	Dt Implant	Entrega
497.137	14800736	417,12	0	Não Aprovado	Atendido Parcial	21/08/2018	21/08/2018

Detalhar Parâmetros Filtro Aprovar Reprovar Busca

Entre os dados ou pressione ESC para sair.

Na tela aberta (CM0201F) verificar na aba “Sum Grupo” o limite por grupo e o “Saldo Atual:”, se o saldo for positivo o pedido poderá ser aprovado.

Após a verificação do saldo voltar para a CM0201, selecionar o pedido na tabela, clicar em “Aprovar” e em seguida no botão OK.

06.9.5510 - CM0201F - 2.00.00.008 - CM0201F - 10 - MAESTRAL COMERCIAL IMP. E EXP. EIRELI

Arquivo Ajuda

Cliente: 1160 1160

Sit Geral **Sum Grupo** Safra/Prod Prod Grupo Safra/Valor Val Grupo

Limite Crédito: 2.002.000,00 (+) Real

Tot Ped Aprov/Aval: 417,12 (-) 0001

Tot Pedidos Recusados: 0,00 0000

Tot Pedidos a Aprovar: 0,00 0000

NF's não Atual no CR: 0,00 (-) 0000

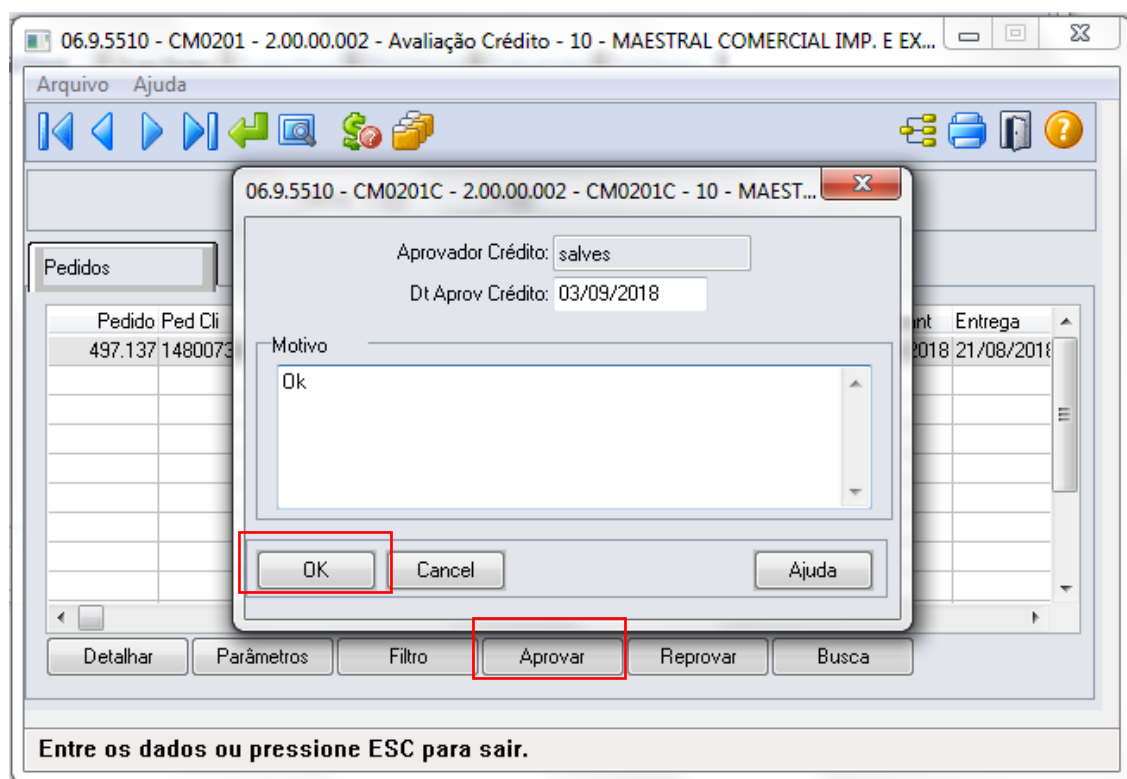
Saldo Devedor no CR: 1.980.654,54 0,00 (-)

Saldo Credor no AP: 0,00 0,00 (+)

Saldo Atual: 20.928,34 (+)

BELLIZ company	PROCEDIMENTO	
	VISITAR CLIENTE E REALIZAR VENDA (CADASTRAR CLIENTE, DIGITAR PEDIDO)	Identificação:
		PRO-COM-005 Versão: 01

Por fim, só confirmar a aprovação para o pedido ir para o faturamento.



A partir do mês de agosto/2019, foi incluída uma nova tela ESCM0201 para aprovação de pedidos, que permite a consulta dos pedidos sem rodar o relatório CM0501.

4. REFERÊNCIAS

- POWER BI;
- Portal de Trade
- Políticas comerciais
- Pedidos Web
- TOTVS

5. RISCOS

- Não efetivação da venda;
- Baixo nível de estoque no cliente;
- Programação errada de compras X vendas;
- Satisfação do cliente.
- Positivação de Famílias ou SKU's

6. CONTROLES DE RISCOS

- Power BI
- Book dos Principais clientes

BELLIZ company	PROCEDIMENTO	
	VISITAR CLIENTE E REALIZAR VENDA (CADASTRAR CLIENTE, DIGITAR PEDIDO)	Identificação: PRO-COM-005
		Versão: 01

7. CONTROLES INTERNOS / KPIs

- N/A

8. CONTROLE E RASTREABILIDADE

Identificação	Responsável	Local	Proteção	Retenção	Disposição
IT-COM-002-XX ANÁLISE DE CADASTRO DE CLIENTE	COM	https://sig.portalbelliz.com.br/index.php/2023/09/14/instrucoes-de-trabalho-de-comercial/	BACKUP	365D	ELETRONICO

9. CONTROLE DE REVISÕES

Controle de Revisões				
Revisão	Data	Principais Alterações	Elaborado por	Aprovado por
01	04/08/2023	PRIMEIRA PUBLICAÇÃO	Eliana Caetano Gerente de Vendas	Gino Generoso Diretor Comercial