

	PROCEDIMENTO	
	ANALISAR PEDIDOS, CLIENTES E POLÍTICAS COMERCIAIS	Identificação: PRO-COM-006
		Versão: 01

1. OBJETIVO

Realizados os pedidos no sistema de acordo com o procedimento [PRO-COM-005-XX VISITAR CLIENTE E REALIZAR VENDA \(CADASTRAR CLIENTE, DIGITAR PEDIDO\)](#), são iniciadas as tarefas com foco na análise dos clientes cadastrados no intuito de garantir a fidelidade das informações, verificar o perfil de crédito, o histórico das aquisições realizadas junto a empresa e no caso de novos clientes, a possibilidade de liberação de crédito.

2. RESPONSABILIDADES

MATRIZ DE RESPONSABILIDADES			Cargo e Nome dos integrantes do processo		
R A C I Responsável (aquele que executa) Aprovador (apenas aprova a execução da atividade) Consultado (Especialista ou outros Colaboradores) Informado(Deverá ser Informado após a decisão ou ação) BELLIZ company					
Entregável / Nome da Tarefa			ADM DE VENDAS	RCA - REPRESENTANTE COMERCIAL AUTONOMO	RH BELLIZ
ANALISAR PEDIDOS, CLIENTES E POLÍTICAS COMERCIAIS					
1.1	ANALISAR CADASTRO DE CLIENTES		R	I	
1.2	PEDIDOS LOGINHA BELLIZ		I		R
1.3	ANALISAR PEDIDOS (TODOS OS TIPOS)		R	I	

3. DESCRIÇÃO

3.1 ANALISAR CADASTRO DO CLIENTE

O ADM vendas é responsável por validar todas as informações do cadastro conforme a Instrução de Trabalho [IT-COM-002-XX ANÁLISE DE CADASTRO DE CLIENTE](#) e garantir que as políticas comerciais presentes no [PORTAL SIG](#) estão sendo respeitadas.

Após a abertura do FLUIG “Gerenciamento de Clientes” da área Comercial define-se o prazo máximo de 3 dias para análise do cliente e resposta para a área Comercial.

Essas políticas possuem um papel fundamental para que as negociações comerciais estejam estruturadas de modo a facilitar as operações e garantir a adequada padronização das regras que envolverá toda e qualquer negociação entre a organização e os clientes. Dentre elas estão:

- [POL-COM-001-XX PAGAMENTO;](#)
- [POL-COM-002-XX COMISSIONAMENTO;](#)
- [POL-COM-003-XX DESCONTOS;](#)
- [POL-COM-004-XX FRETE-MINIMO;](#)
- [POL-COM-005-XX BONIFICACAO COMERCIAL;](#)
- [POL-COM-006-XX VERBA COMERCIAL POR REGIONAL E CLIENTE 2080;](#)

	PROCEDIMENTO	
	ANALISAR PEDIDOS, CLIENTES E POLÍTICAS COMERCIAIS	Identificação: PRO-COM-006
		Versão: 01

3.2 PEDIDOS LOGINHA BELLIZ

As vendas para colaboradores ocorrem duas vezes por ano, nos meses de maio e novembro, podendo ser postergada ou antecipada conforme determinação da diretoria.

O RH divulga e-mail informativo aos colaboradores mencionando o período para fazer os pedidos, a forma de preencher o formulário, a previsão de entrega dos produtos e data do desconto em folha.

O valor mínimo de pedido na loginha Belliz não pode ser inferior a R\$ 50,00 por colaborador e valor do pedido não pode ultrapassar 30% do salário líquido do colaborador ou seja:

Salário bruto – INSS – IRRF – refeição – vale transporte – empréstimo consignado – plano odontológico – coparticipação médica).

O Detalhamento desta atividade está na [IT-RH-001-XX LOGINHA BELLIZ](#)

3.3 ANALISAR PEDIDOS (TODOS OS TIPOS)

Os pedidos são recebidos através do sistema WEB e validados no sistema TOTVS na transação MLA através das regras comerciais e campanhas ativas.

Os pedidos não aprovados automaticamente pelo sistema, passam para avaliação do ADM de vendas.

Na análise dos pedidos são observadas as regras comerciais das políticas Belliz citadas acima, tais como:

- Os descontos comerciais concedidos para os clientes,
- As condições de pagamento,
- Se os pedidos estão enquadrados dentro do frete mínimo,
- As bonificações comerciais e do trade que foram ofertadas,
- Os displays e as condições especiais de atendimento do cliente.

3.3.1 TIPOS DE PEDIDOS

Esta classificação é feita no início da digitação do pedido no Sistema Web pelo representante.

Ao iniciar a digitação o representante classifica o pedido de acordo com sua finalidade. Na listagem abaixo temos tipos de pedidos que são utilizados pelo RCA – Representante Comercial Autônomo, e outros para input de pedidos solicitados internamente, esses são digitados pela analista de ADM DE VENDAS.

Os tipos de pedidos utilizados pelos representantes são: 1,2,3,7,9,10 e 20.

Para pedidos digitados via Web os itens precisam estar em coletivos, para itens unitários são emitidos via planilha de Excel e direcionado ao faturamento.

BELLIZ company	PROCEDIMENTO	
	ANALISAR PEDIDOS, CLIENTES E POLÍTICAS COMERCIAIS	Identificação: PRO-COM-006
		Versão: 01

1 – PED COML

É o tipo de pedido “tradicional”, com ou sem bonificação, deve sempre obedecer ao frete mínimo de cada região.

1 - PED COML

1 - PED COML

2 - PED CAMPANHA

3 - PED BONI

4 - ADMV AMOSTRA

5 - ADMV FEIRA

7 - PED REDE

9 - TRADE REMESSA

8 - PED MOSTRUARIO

10 - PED DESOVA / CVC

11 - PED MOSTRUARIO MKT

12 - PED TESTES QUALIDADE

13 - PED AÇÕES RH.

15 - REMESSA COMUNICACAO

14 - REMESSA EM GARANTIA

2 – PED CAMPANHA

É o tipo de pedido para campanhas fora da política.

Tipo de pedido

20 - CAMPANHA PRE DEF

3 – PED BONI

É o tipo de pedido para ser enviada apenas bonificação para o cliente, esse é utilizado para negociações comerciais, o mesmo deve ser liberado acompanhando um pedido de venda obedecendo o frete mínimo de cada região.

4 – ADMV AMOSTRA

É o tipo de pedido para envio de itens para o SAC, solicitado pelo departamento de qualidade.

5 – ADMV FEIRA

É o tipo de pedido solicitado pelo departamento de Trade Marketing para ações em feiras e eventos.

7 – PED REDE

É o tipo de pedido para clientes classificados como rede, que são pedidos de clientes com mais de uma loja cadastrada em nosso sistema.

É gerado um bloco com vários pedidos para liberação em massa.

	PROCEDIMENTO	
	ANALISAR PEDIDOS, CLIENTES E POLÍTICAS COMERCIAIS	Identificação: PRO-COM-006
		Versão: 01

9 – TRADE REMESSA

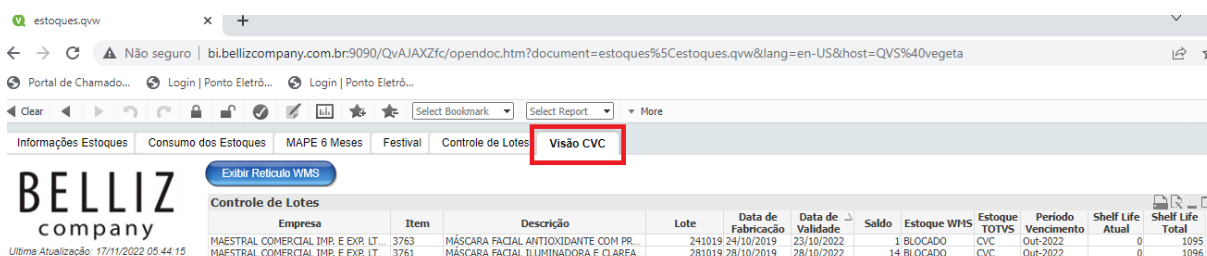
Tipo de pedido destinado ao envio de produtos para ações de trade (campanhas, sell-out, brindes) aos clientes. A solicitação é realizada pelo departamento de Trade.

10 – PED DESOVA/CVC

Tipo de pedido destinado ao envio de produtos para ações de trade (sell-out, brindes), com itens de CVC (próximo ao vencimento ou com pequenas avarias) ou VCR. A solicitação é realizada pelo departamento de Trade.

OBSERVAÇÃO: Os itens em CVC podem ser visualizados BI de Estoque – Visão CVC.

<http://bi.bellizcompany.com.br:9090/QvAJAXZfc/opensoc.htm?document=estoques%5Cestoques.qvw&lang=en-US&host=QVS%40vegeta>



Empresa	Item	Descrição	Lote	Data de Fabricação	Data de Validade	Saldo	Estoque WHS	Estoque TOTVS	Período Vencimento	Shelf Life Atual	Shelf Life Total
MAESTRAL COMERCIAL INP. E EXP. LT.	3763	MÁSCARA FACIAL ANTIOXIDANTE COM PR.	241019	24/10/2019	23/10/2022	1 BLOCADO	CVC		Out-2022	0	1095
MAESTRAL COMERCIAL INP. E EXP. LT.	3761	MÁSCARA FACIAL ILUMINADORA E CLAREA	281019	28/10/2019	28/10/2022	14 BLOCADO	CVC		Out-2022	0	1096

11 – PED MOSTRUARIO MKT

Tipo de pedido destinado ao envio de amostras (fornecedor, apresentação em clientes, estudo de melhorias etc.). A solicitação parte do departamento de marketing / produtos e é destinado à Belliz JK e clientes específicos.

12 – PED TESTE QUALIDADE

Tipo de pedido destinado ao envio de produtos para testes de qualidade (análise de não conformidade, microbiológicas, performance do produto etc.). A solicitação é feita pelo departamento de qualidade e é destinado à Belliz JK ou para laboratórios parceiros.

13 – PED AÇÕES RH

Tipo de pedido destinado ao envio de produtos para ações de RH (brindes para sorteios aos funcionários, kits Dia das Mães e dos pais etc.). A solicitação é feita pelo departamento de RH e é destinado à Belliz JK.

14 – REMESSA EM GARANTIA

Tipo de pedido destinado ao envio de produtos para troca dentro do prazo da garantia. A solicitação parte do departamento de qualidade e é destinado a clientes (clientes Belliz, não ao consumidor final). Pedido faturado pela Belliz ou Maestral (dependendo da origem do cliente) com a tabela utilizada pelo cliente.

BELLIZ company	PROCEDIMENTO	
	ANALISAR PEDIDOS, CLIENTES E POLÍTICAS COMERCIAIS	Identificação: PRO-COM-006
		Versão: 01

15 – REMESSA COMUNICAÇÃO

Tipo de pedido destinado ao envio de produtos para ações de Comunicação (produção de fotos, material de divulgação, montagem de kits à influenciadores digitais, eventos de divulgação etc.). A solicitação é feita pelo departamento de Comunicação e é destinado à Belliz JK e clientes específicos

20 – CAMPANHA PRÉ DEFINIDA

Tipo de pedido destinado a campanhas pré-definidas, a mecânica enviada pelo Trade é configurada na Web, facilitando assim a digitação de pedidos feitos pelos representantes. A campanha é selecionada pelo RCA – Representante Comercial Autônomo, o sistema realiza toda a validação da campanha.

4. REFERÊNCIAS

- PORTAL SIG BELLIZ - <https://sig.portalbelliz.com.br/>

5. RISCOS

- Não efetivação da venda;
- Baixo nível de estoque no cliente;
- Baixo faturamento
- Satisfação do cliente.

6. CONTROLES DE RISCOS

- Power BI
- Book dos Principais clientes
- Relatório Sell in / Sell out (gerente de grandes contas)

7. CONTROLES INTERNOS / KPIs

- Meta por regionais
- Curva ABC
- Relatório de vendas - Power BI

BELLIZ company	PROCEDIMENTO	
	ANALISAR PEDIDOS, CLIENTES E POLÍTICAS COMERCIAIS	Identificação: PRO-COM-006
		Versão: 01

8. CONTROLE E RASTREABILIDADE

Identificação	Responsável	Local	Proteção	Retenção	Disposição
PRO-COM-005-XX_VISITAR CLIENTE E REALIZAR VENDA (CADASTRAR CLIENTE, DIGITAR PEDIDO)	Comercial	https://sig.portalbelliz.com.br/index.php/2023/09/14/procedimentos-de-comercial/	BACKUP	365D	DIGITAL
IT-COM-002-XX_ ANÁLISE DE CADASTRO DE CLIENTE	Comercial	https://sig.portalbelliz.com.br/index.php/2023/09/14/instrucoes-de-trabalho-de-comercial/	BACKUP	365D	DIGITAL
POL-COM-001-XX_PAGAMENTO	Comercial	https://sig.portalbelliz.com.br/index.php/politicas-belliz-2/	BACKUP	365D	DIGITAL
POL-COM-002-XX_COMISSIONAMENTO	Comercial	https://sig.portalbelliz.com.br/index.php/politicas-belliz-2/	BACKUP	365D	DIGITAL
POL-COM-003-XX_DESCONTOS	Comercial	https://sig.portalbelliz.com.br/index.php/politicas-belliz-2/	BACKUP	365D	DIGITAL
POL-COM-004-XX_FRETE-MINIMO	Comercial	https://sig.portalbelliz.com.br/index.php/politicas-belliz-2/	BACKUP	365D	DIGITAL
POL-COM-005-XX_BONIFICACAO COMERCIAL	Comercial	https://sig.portalbelliz.com.br/index.php/politicas-belliz-2/	BACKUP	365D	DIGITAL
POL-COM-006-XX_VERBA COMERCIAL POR REGIONAL E CLIENTE 2080	Comercial	https://sig.portalbelliz.com.br/index.php/politicas-belliz-2/	BACKUP	365D	DIGITAL
IT-RH-001-XX_LOGINHA BELLIZ	Recursos Humanos	https://sig.portalbelliz.com.br/index.php/instrucao-de-trabalho-its/	BACKUP	365D	DIGITAL

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