



**PADRÃO DE EXCELÊNCIA  
NORMAS E PROCEDIMENTOS**

# NORMAS E PROCEDIMENTOS

- **APARÊNCIA:**
  - UNHAS, BARBA E CABELOS APARADOS
  - CAMISA DO UNIFORME E CALÇAS LIMPAS E BEM PASSADAS
  - CRACHÁ DE IDENTIFICAÇÃO POSICIONADO
  - CABELOS PENTEADO, BARBA FEITA E DENTES LIMPOS
  - USO DE DESODORANTE/PERFUME E AFINS
  - SAPATOS LIMPOS E ENGRAXADOS
  - EXPRESSAMENTE **PROIBIDO** FUMAR DENTRO DA LOJA E NOS VEICULOS DA EMPRESA.
- **ATENDIMENTO:**
  - **CORDIAL:** COM GENTILEZA, EDUCAÇÃO E INTERESSE NA NECESSIDADE DO CLIENTE
  - **CLARO:** COM PALAVRAS QUE SE FAÇAM ENTENDER
  - **OBJETIVO:** INDO DIRETO AO PONTO E POUPANDO O TEMPO DA EMPRESA E DO CLIENTE.
  - **TÉCNICO:** NA OPORTUNIDADE QUE SE FIZER NECESSÁRIO

# NORMAS E PROCEDIMENTOS II

- **ATENDIMENTO GERAL:**
- RECEBE-LO E POSICIONA-LO (NO AMBIENTE) OUVIR E IDENTIFICAR A NECESSIDADE DO CLIENTE
- ENTENDER A NECESSIDADE DO CLIENTE
- ATENDER ,OFERECENDO SOLUÇÕES E ALTERNATIVAS
- EFETUAR A VENDA
- **ATENDIMENTO TELEFÔNICO:**
- IDENTIFICAÇÃO COMERCIAL “ ASSISTENCIA TÉCNICA”
- IDENTIFICAÇÃO COMERCIAL “KEY@ INFORMATICA” também no CELULAR
- SER CORDIAL E AMIGO: BOM DIA/CUMPRIMENTAR
- OUVIR O CLIENTE
- IDENTIFICAR A OPORTUNIDADE
- OFERECER A SOLUÇÃO/ALTERNATIVA
- FRIZAR OS SERVIÇOS PRESTADOS BEM COMO A QUALIDADE
- DESTACAR OS PONTOS POSITIVOS
- ABRIR A “**ORDEM DE SERVIÇO**” SEMPRE

# NORMAS E PROCEDIMENTOS III

- **ATENDIMENTO “IN LOCO”**
- APÓS PROSPECTAR O CLIENTE
- AGENDAR O HORARIO e “ CUMPRIR” COM O HORARIO
- OBSERVAR O AMBIENTE( espaço físico/e procedimentos)\*\* objetivo: Filtragem de oportunidades bem como de possíveis ( CALOTEIROS)
- OFERECER OS SERVIÇOS E PRODUTO
- **DA LOJA :APARENCIA FISICA E CONDIÇÕES DE USO**
- SEM PÓ/SUJEIRA APARENTES E AFINS
- VARRER **TODOS** OS DIAS E PASSAR PANO PERIÓDICAMENTE
- OU SEJA MANTE-LO **SUPER LIMPO / CHEIROSO E AGRADAVEL**)
- MESAS LIMPAS E COM PAPEIS BEM POSICIONADOS
- CESTOS “ESVAZIADOS “ PERIÓDICAMENTE”
- RODIZIO DE MERCADORIA
- ORGANIZAÇÃO FISICA DO ESTOQUE
- ETIQUETAGEM DE PRODUTOS COMO MANEIRA DE IDENTIFICAÇÃO.
- USO RACIONAL DO TELEFONE( SOMENTE PARA LIGAÇÃO COMERCIAL)sendo claro direto e objetivo.
- LIGAÇÃO PARTICULAR ( USAR O ORELHÃO)

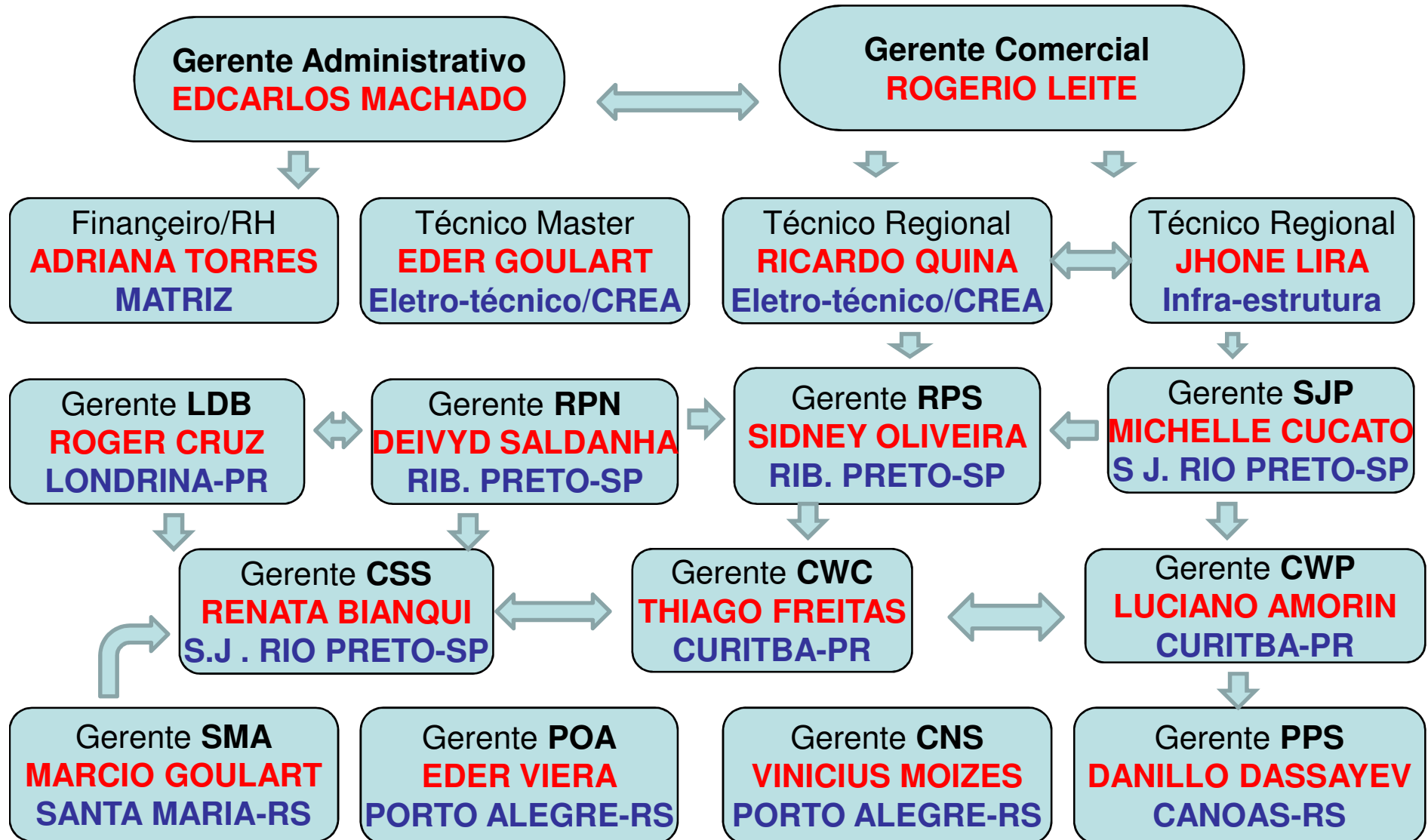
# NORMAS E PROCEDIMENTO IV

- **COLOCAÇÃO VERBAL:**
- EVITAR LINGUAGEM IMPRÓPRIA/PALAVRÕES/GIRIAS E AFINS
- FALAR COM O MAXIMO DE CLAREZA E OBJETIVIDADE de maneira que o cliente entenda.
- LINGUAGEM TÉCNICA ( MESMO NESTE CASOS SER OBJETIVO)
- OUVIR O CLIENTE E SUAS NECESSIDADES
- OLHAR DIRETO NOS OLHOS DOS CLIENTES
- ATENDER A EXPECTATIVA DO CLIENTE E NÃO FORNECER OU DAR “PALPITES”E OU “OPINIAO” PRÓPRIA( entenda-se a NOSSA opinião não tem valor nenhum”)somos técnico e temos parecer técnico.
- **AGREGAR VALOR AO SERVIÇO E NEGÓCIO**
- SEMPRE OFERECER SERVIÇOS/PRODUTOS AGREGADOS( entenda-se acrescentar produtos que somados ao adquirido pelo cliente irá incrementar o uso/e ou proporcionar maior conforto e ou segurança)
- OFERECER PRODUTOS DE ACORDO COM A NECESSIDADE DE CADA CLIENTE.

# NORMAS E PROCEDIMENTO V

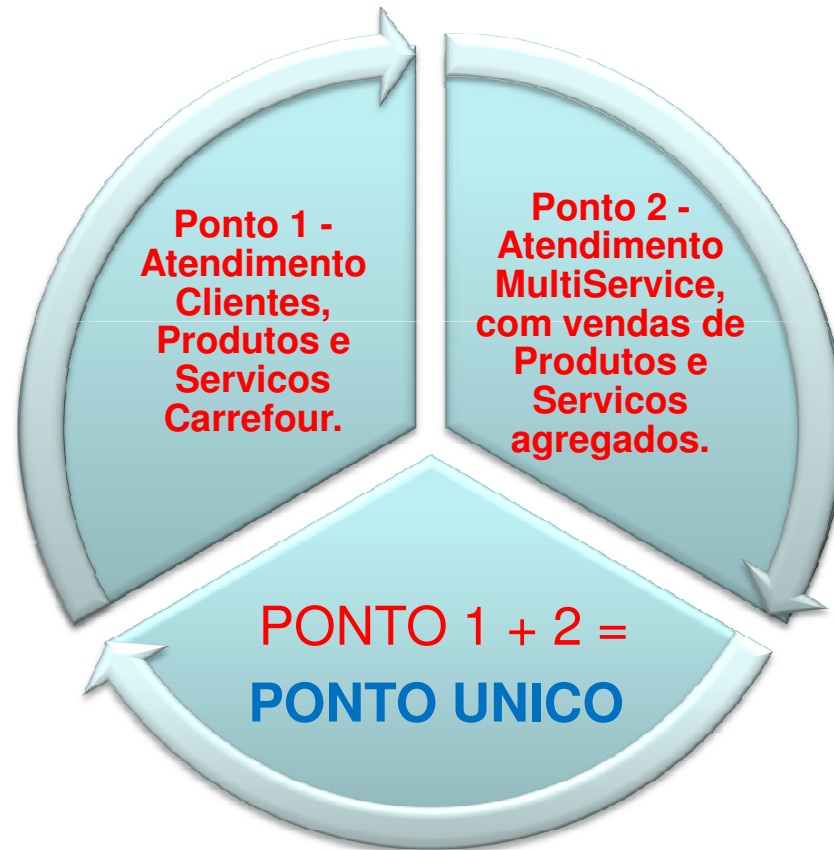
- **FOCAR O CLIENTE**
- **OUVIR** SUAS NECESSIDADES
- **ENTENDER** SUAS NECESSIDADES
- **ATENDER** AS SUAS NECESSIDADES
- NÃO JULGAR O “PODER DE COMPRA “ DO CLIENTE
- OFERECER O PRODUTO CERTO PARA O CLIENTE CERTO
- TER SEMPRE EM MÃOS/MENTE UMA ALTERNATIVA DE VENDA
- DAR RETORNO MENSURÁVEIS/( entenda-se data e hora para retornar/ em caso positivo / ser PONTUAL neste horário)
- POSICIONAMENTO DE MERCADO

# Disposição Funcional



# MultiService

## ATENDIMENTO EM DOIS PONTOS



# DESCRIÇÃO PONTO 1

## Parceiro Solucionador

**Abrir** a Loja Pontualmente

**Manter** a Loja absolutamente asseada e organizada

**Atender** com excelência à demanda gerada pelo Carrefour, Como:

**Testar** com rigor os produtos vendidos pelo Carrefour;

**Elogiar** sempre a qualidade desses produtos;

**Esclarecer** duvidas dos consumidores com relação aos mesmos;

**Ser** Parceiro e facilitador do trabalho dos vendedores;

**Atender** ao estoque loja Carrefour, providenciando com rapidez a manutenção das peças desse estoque que estejam sob nossa responsabilidade;

**Priorizar** sempre a solução do problema;

**Impedir** sempre que qualquer ação nossa cause problemas e desconfortos ao Carrefour.

# DESCRIÇÃO PONTO 2

## Comercial Pró Ativo

**Detectar** as oportunidades de negócios;

**Oferecer** toda a gama de produtos e serviços de nossos postos de atendimento;

**Diferenciar** e separar o atendimento MultiService e Carrefour;

**Ser** pontual nos compromissos agendados;

**Conhecer** à fundo toda a linha eletro-eletrônicos do Carrefour e os respectivos produtos a serem agregados a cada item vendido;

# Atividades Relacionadas

- **\*\*\*\*\*GERENTE ADMINISTRATIVO**
- Gestor Financeiro e Administrativo
- Tomadas de Decisão em Solução TI
- Prioridades em Execução de Serviços
- **\*\*\*\*\*GERENTE COMERCIAL**
- Gestor Comercial
- Contratação de Serviços e Delegação de atribuições
- Network com Parceiros e Decisão em Contratações
- Tomadas de Decisão em Solução TI
- Prioridades em Execução de Serviços
- Prospectar oportunidades RENTAVEIS.
- **\*\*\*\*\*GERENTE DE FILIAL E RESPONSÁVEL TÉCNICO**
- Avaliar e Diagnosticar e Encaminhar p/ Execução
- Tomadas de Solução em TI
- Reposição de Hardware e suas Alternativas
- Revisão dos Serviços Executados
- Controle de Qualidade em Serviços Executado
- Descrição Minuciosa da Solução Executada

# Atividades Relacionadas II

- **\*\*\*\*\*TÉCNICO MASTER**
  - Filtragem Inicial Identificação do Problema
  - Avaliar e Diagnosticar
  - Separação de Hardware
  - Controle de Estoque Entrada /Saída
  - Cobrança de Soluções da Equipe Técnica
  - Levantamento de Prioridades e Delegação de Ordem de execução
- **\*\*\*\*\*TÉCNICO SENIOR**
  - Abertura da Loja
  - Levantamento OS e Produtos para Entrega
  - Criação e Monitoramento do Itinerário
  - Agendamento e Cobrança de Execução Serviços Externo
  - Controle Sistemático do Estoque ( 2x por semana)
  - Vendas de Mercadoria e Serviços
  - Manutenção do Veículo
- \*

# Atividades Relacionadas III

- \*\*\*\*\***TÉCNICO JUNIOR**
- Atendimento, Execução geral
- PRIORIDADE em BACKUP e Preservação de Dados
- Formatação e Reinstalação c/ Backup e sem Backup
- Substituição de Hardware
- Organização do Laboratório
- Fechamento da Loja
- \*\*\*\*\* **ATENDENTES**
- Atendimento, Execução geral
- Avaliar as Necessidades do Cliente
- Indicar o Produto Correto e/ou Alternativas
- Negociar Valores e Prazos e Entrega
- Confirmar e Conferir Estoque
- Fazer o Pedido/Orçamento e Agendar a Entrega
- Recebimento /Descrição no Movimento de CX
- Fechamento da Venda

# Atividades Relacionadas IV

- **\*\*\*\*\*CONTROLADORIA**
- Visualizar e Atender as necessidades dos clientes RENTÁVEIS
- Confirmação de Disponibilidade do Produto/ e Alternativas
- Discutir Soluções em TI
- Negociar Valores e Prazos e Entrega
- Análise Minucioso de Crédito
- Recebimento
- Descrição no Movimento de CX
- Fazer o Pedido/Orçamento
- Fechamento da Venda
- Acompanhamento e Execução do Pós venda
- **\*\*\*\*\*SUPERVISORA DE MARKETING**
- Criar um Plano de Marketing
- Visualizar e Atender as necessidades dos clientes RENTÁVEIS
- Observar , e atentar as oportunidades de Mercado.
- Prospectar oportunidades e soluções a clientes RENTAVEIS.
- Pesquisar posicionamento de mercado e concorrentes

# Atividades Relacionadas V

- **\*\*\*\*\*GERENTE FILIAL**
- Atendimento ao cliente
- Atendimento e Interação com os Gerentes de Loja
- Solução Imediata e Eficiente p/ casos Pontuais.
- Organização da Escala de Folga e de Férias
- Manutenção do Veiculo e Controle KM
- Criar Mecanismos Facilitadores
- Gerenciar Estoques.
- Previsão de “Demandas” p/ datas Especiais
- Coordenar as Equipes em Todas as Filiais

# Horário de Trabalho I

- **MATRIZ: LONDRINA**

- 8:00h as 18:00h (ALMOÇO DAS 12:00h AS 13:00h)

- SÁBADO:SEM EXPEDIENTE

- DOMINGO E FERIADOS :SEM EXPEDIENTE

- 

- **01-LONDRINA-LDB-SHOPING CATUAI**

- 9:00h as 22:00h (ALMOÇO DAS 12:00h AS 14:00h) rotativo

- SÁBADOS :9:00h as 22:00h (ALMOÇO DAS 12:00h AS 14:00h) rotativo

- DOMINGO E FERIADOS: 9:00 AS 20:00 (ALMOÇO DAS 12:00 ás 14:00)rotativo

- FOLGAS:ROTATIVAS E ESCALIONADA DE ACORDO COM PRÉVIA ESCALA

- 

- **02-RIBEIRAO PRETO – RPN -VIA NORTE**

- 8:00h as 22:00h (ALMOÇO DAS 12:00h AS 14:00h) rotativo

- SÁBADOS :8:00h as 22:30h (ALMOÇO DAS 12:00h AS 14:00h) rotativo

- DOMINGO E FERIADOS: 8:00 AS 22:00h

- FOLGAS:ROTATIVAS E ESCALIONADA DE ACORDO COM PRÉVIA ESCALA SISTEMA 4X1

# Horário de Trabalho II

- **03-RIBEIRAO PRETO – RPS –RIBEIRÃO SHOPING**
- 8:00h as 22:00h (ALMOÇO DAS 12:00h AS 14:00h) rotativo
- SÁBADOS :8:00h as 22:00h (ALMOÇO DAS 12:00h AS 14:00h) rotativo
- DOMINGO E FERIADOS: 9:00 AS 22:00
- FOLGAS:ROTATIVAS E ESCALIONADA DE ACORDO COM PRÉVIA ESCALA SISTEMA 4X1
  
- **04-SÃO JOSE DO RIO PRETO – SJP -RODOVIA**
- 8:00h as 22:00h (ALMOÇO DAS 12:00h AS 14:00h) rotativo
- SÁBADOS :8:00h as 22:00h (ALMOÇO DAS 12:00h AS 14:00h) rotativo
- DOMINGO E FERIADOS: 8:00 AS 20:00
- FOLGAS:ROTATIVAS E ESCALIONADA DE ACORDO COM PRÉVIA ESCALA SISTEMA 4X1
  
- **05-SÃO JOSE DO RIO PRETO – CSS –RIO PRETO SHOPING**
- 8:00h as 22:00h (ALMOÇO DAS 12:00h AS 14:00h) rotativo
- SÁBADOS :8:00h as 22:00h (ALMOÇO DAS 12:00h AS 14:00h) rotativo
- DOMINGO E FERIADOS: 9:00 AS 20:00
- FOLGAS:ROTATIVAS E ESCALIONADA DE ACORDO COM PRÉVIA ESCALA SISTEMA 4X1

# Horario de Trabalho III

- **06-CURITIBA – CWP –PAROLIN**

- 8:00h as 22:00h (ALMOÇO DAS 12:00h AS 14:00h) rotativo
- SÁBADOS :8:00h as 22:00h (ALMOÇO DAS 12:00h AS 14:00h) rotativo
- DOMINGO E FERIADOS: 9:00 AS 20:00
- FOLGAS:ROTATIVAS E ESCALIONADA DE ACORDO COM PRÉVIA ESCALA SISTEMA 4X1

- **07-CURITIBA – CWC -CHAMPAGNET**

- 8:00h as 22:00h (ALMOÇO DAS 12:00h AS 14:00h) rotativo
- SÁBADOS :8:00h as 22:00h (ALMOÇO DAS 12:00h AS 14:00h) rotativo
- DOMINGO E FERIADOS: 9:00 AS 21:00
- FOLGAS:ROTATIVAS E ESCALIONADA DE ACORDO COM PRÉVIA ESCALA SISTEMA 4X1

- **08-SANTA MARIA – SMA**

- 8:00h as 22:00h (ALMOÇO DAS 12:00h AS 14:00h) rotativo
- SÁBADOS :8:00h as 22:00h (ALMOÇO DAS 12:00h AS 14:00h) rotativo
- DOMINGO E FERIADOS : 8:00 AS 13:00 ( SOMENTE O 1º DOMINGO DO MÊS)
- FOLGAS:AOS DOMINGOS E FERIADOS

# Horário de Trabalho IV

- **09-CANOAS -CNS**
  - 8:00h as 22:00h (ALMOÇO DAS 12:00h AS 14:00h) rotativo
  - SÁBADOS :8:00h as 22:00h (ALMOÇO DAS 12:00h AS 14:00h) rotativo
  - DOMINGO E FERIADOS: 9:00 AS 21:00
  - FOLGAS:ROTATIVAS E ESCALIONADA DE ACORDO COM PRÉVIA ESCALA SISTEMA 4X1
- **10-PORTO ALEGRE-POA**
  - 8:00h as 23:00h (ALMOÇO DAS 12:00h AS 14:00h) rotativo
  - SÁBADOS :8:00h as 23:00h (ALMOÇO DAS 12:00h AS 14:00h) rotativo
  - DOMINGO E FERIADOS: 9:00 AS 21:00
  - FOLGAS:ROTATIVAS E ESCALIONADA DE ACORDO COM PRÉVIA ESCALA SISTEMA 4X1
- **11-PORTO ALEGRE-PPS –P'ASSOS DE AREIAS**
  - 8:00h as 22:00h (ALMOÇO DAS 12:00h AS 14:00h) rotativo
  - SÁBADOS :8:00h as 22:00h (ALMOÇO DAS 12:00h AS 14:00h) rotativo
  - DOMINGO E FERIADOS: 8:00 AS 21:00
  - FOLGAS:ROTATIVAS E ESCALIONADA DE ACORDO COM PRÉVIA ESCALA SISTEMA 4X1