Regras de Negócio.

# Compra

RN-0001. Comercial Procura Cliente.

1.1 – Comercial fará captação de clientes através de meios digitais.

1.2 – Caso empresa seja procurada por cliente, comercial fará tratativa e captação.

1.3 – Visita ao cliente deverá ser agendada com data e hora estabelecida durante formalização.

1.3.1 – Caso cliente não encontrado, reagendar visita.

1.3.2 – Caso cliente cancele a visita, reagendar visita.

RN-0002. Cliente escolhe produto.

2.1 – Se o CNPJ do cliente estiver ativo, cliente estará apto para escolher produto.

2.2 – Cliente escolherá o que comprar e receberá um número de pedido de compra ao finalizar a compra.

RN-0003. Cliente faz pagamento.

3.1 – Gerar nota fiscal e boleto para o cliente após a confirmação de compra.

3.1.1 – O boleto deverá ter validade de 30 dias.

3.2 – Financeiro deverá receber pagamento e registrar em caixa a confirmação.

3.2.1 – Caso boleto não seja pago, protestar cliente.

RN-0004. Separação de produtos.

4.1 – Após confirmação de pagamento, logística deverá pesar e separar o produto conforme número do pedido.

RN-0005. Envio de produtos ao cliente.

5.1 – Após separação conforme número do pedido, a logística deverá prover o envio de produtos ao cliente.

5.1.1 – Caso cliente não encontrado, entrar em contato no ato para confirmar a localização.

5.1.2 – Caso cliente não seja encontrado dentro de 30 minutos, cancelar entrega.

5.1.3 – Após cancelamento, cliente deverá reagendar conforme disponibilidade da logística.

5.1.4 – Caso durante a entrega ocorra um imprevisto a empresa fará contato com o cliente reagendando a entrega.

# Devolução com troca.

RN-0006. Cliente solicita troca.

6.1 – Após cliente receber o produto e solicitar a troca, o pedido deverá ser analisado.

6.1.1 – A solicitação deverá ser encaminhada ao financeiro para analisar o custo do pedido e averiguar a necessidade de pagamento complementar ou estorno.

6.1.2 – Caso problema esteja na nota, deverá cancelar a nota fiscal antiga, e devera emitir uma nota de correção.

6.1.3 – Caso o produto esteja errado, o comercial deverá agendar a entrega do produto correto e a coleta do produto errado do pedido de compra com o cliente.

# Devolução com estorno.

RN-0007. Cliente solicita cancelamento e estorno.

7.1 – O Comercial deverá registrar o pedido de estorno do cliente e encaminhar ao financeiro.

7.2 – O financeiro avaliará o motivo da solicitação de estorno a fim de controle interno.

7.2.1 – O Financeiro emitira uma ordem de coleta do pedido estornado para a logística.

7.2.2 – A Logística deverá confirmar se o pedido coletado está dentro do padrão para liberar o estorno por parte do financeiro.

7.3 – Após 7.2 concluído, financeiro fará o estorno ao cliente.

# Cliente registra reclamação.

RN-0008. Cliente solicita cancelamento e estorno.

8.1 – Comercial recebe a reclamação do cliente e a registra.

8.1.1 – Após registrar a reclamação, deverá averiguar o erro ou insatisfação com o setor apontado e buscar solução.

8.2 – Entrar em contato com o cliente e apresentar a solução.

# Reposição de estoque.

RN-0009. Compras repõe estoque.

9.1 – Compras deverá fazer cotação com fornecedores a fim de repor o estoque.

9.1.1 – Caso fornecedor esteja com produtos dentro do valor pré aprovado, fazer pedido de compra e encaminhar ao financeiro para efetuar pagamento.

9.1.2 – Caso fornecedor não tenha o produto cotado em estoque, buscar novo fornecedor.

9.1.3 – Caso preço do fornecedor esteja fora do valor aprovado, buscar novo fornecedor.

9.2 – Após confirmação de pagamento do financeiro ao fornecedor, compras deverá agendar com a logista o recebimento do produto comprado.

9.2.1 – Logística deverá conferir produtos recebidos do fornecedor e informar compras se o pedido chegou corretamente.

9.3 – Compras deverá atualizar o estoque de produtos conforme confirmação da logística.