

The background features a large white truck with the 'Solistica' logo on its cab and a worker in a dark uniform standing in front of it. The truck's license plate is 'JKV-589' with 'COSTA' below it. Another truck with license plate 'JKV-615' is visible in the background. The entire scene is overlaid with a blue tint, and a large orange circle is on the left side. The word 'Transportadores' is written in a large, white, italicized font across the center.

Transportadores



Orientações sobre entregas



Orientações sobre entregas

Aos motoristas e ajudantes, **atenção ao fazer uma entrega:**

- Não entrem na loja sem camiseta;
- Antes de iniciar uma entrega, procurem o responsável e certifiquem-se de que o serviço pode ser realizado naquele momento;
- Não corram dentro da loja.
- Tem alguma reclamação? Reporte ao seu superior e nunca ao cliente;
- Evite falar alto ou gritar.



Orientações sobre entregas

Importante:

- O motorista é **responsável** pelo ajudante;
- **Não** beba álcool durante o trabalho. Lembre-se que sua vida e de outros estão sob sua responsabilidade, seja você motorista ou ajudante.





Clientes



Cientes

Como passar uma primeira boa impressão para nossos clientes?

Ante de tudo, como você gostaria de ser tratado? Se colocar na posição do cliente pode contribuir muito para esse primeiro atendimento. Confira algumas dicas:

- Seja cordial. Um simples “bom dia” já é um ótimo começo;
- Se possível diga seu nome ao cliente. Trazer essa proximidade pode facilitar e tornar o serviço mais prazeroso;
- Antes de carregar a mercadoria, sempre pergunte ao cliente sobre o lugar adequado para o descarregamento;

Clientes

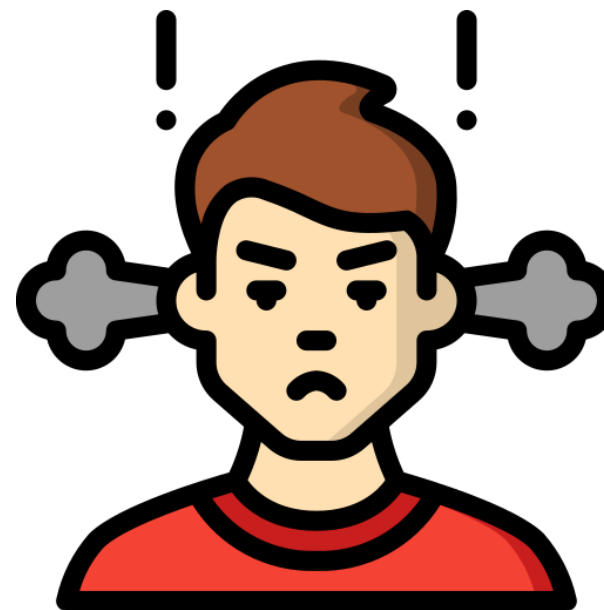
- Acompanhe o cliente até o local de descarregamento;
- Estar sempre com a roupa limpa também é importante, afinal, trabalhamos com alimentos!
- Manter uma boa aparência e higiene pessoal fazem parte do atendimento. No sentido de vocês serem nosso cartão de visitas.



Cientes

Mas atenção! Existem vários motivos para o cliente não estar muito receptivo no dia da entrega. Por exemplo:

- Ele pode estar/teve problemas com o atendimento ou com os produtos que comprou;
- Ele pode estar com problemas pessoais;
- Ou ele simplesmente pode ser uma pessoa exigente ou detalhista.



Clientes

Como contornar esse tipo de situação?

Seja um aliado do cliente! Mostre que você está ali para ajudá-lo e contribuir para que aquela experiência seja boa.

❖ É essencial que essa atitude parta primeiro de nós.

Tentar conquistar a empatia dos clientes pode tornar nosso trabalho mais simples e ainda o ganhamos com os nossos bons serviços, sejam eles de entrega como de relacionamento.





Organização e recomendações



Organização e recomendações

A Solistica preza muito pela organização e limpeza dos caminhões:



Parte Externa



Cabine

Organização e recomendações

Manutenção do baú/carroceria

- Evitar pregos na carroceria;
- Colocar proteção nos encaixes das travessas do *sider*;
- Forro e lonas em bom estado;
- *Sider* sem furos (evitar que entre água).



As suas atitudes contribuem para a qualidade do produto.

Organização e recomendações

No descarregamento

- Não estacionar na frente de lojas, pedir autorização do cliente quando necessário;
- É estritamente proibido alterar a embalagem (fazer furos para empilhar);
- A embalagem deve estar limpa, sem marcas de calçados ou poeira.



As suas atitudes contribuem para a qualidade do produto.

Organização e recomendações

Porque não se deve descarregar na chuva:

- O produto pode mofar e gerar reclamações posteriores e possíveis trocas;
- Caso o cliente insista, o motorista precisa entrar em contato com o CD e solicitar autorização para realizar o descarregamento.

As suas atitudes contribuem para a qualidade do produto.



Organização e recomendações

Devemos sempre auxiliar o cliente na organização do estoque. Assim, ganhamos a confiança e satisfação deles!



As suas atitudes contribuem para a qualidade do produto.



Armazenamento



Armazenamento

- Organizar as pilhas de forma que fiquem seguras, tanto para clientes como para colaboradores;



Armazenamento

- Observar se no espaço da loja existem objetos, tais como: gaiolas, aquários e gondolas. Caso sim, tome cuidado para não derrubar ou quebrar os itens;
- Após o término da descarga, chamar o cliente para verificar se está de acordo.





Avarias



Avarias

Problemas de furos/aberturas em embalagens

- Podem propiciar infestação de insetos;
- Aumento de umidade – mofo;
- Qualidade comprometida – embalagem aberta, suja e/ou danificada.



Avarias

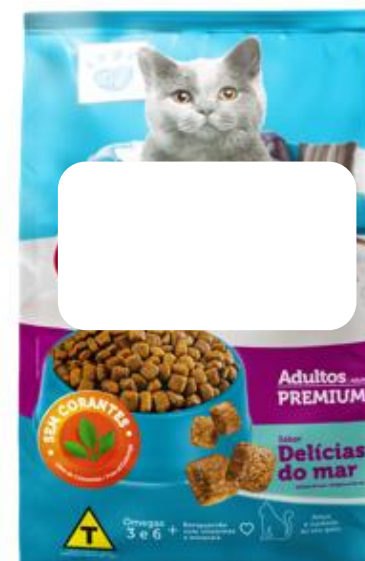
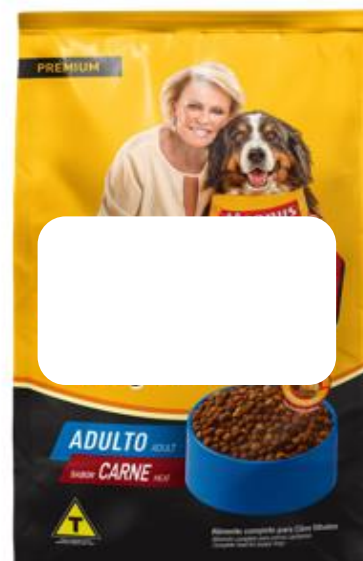
Outros problemas que devemos estar atentos

Furos por caneta ou rasgos: caso o cliente peça para furar, tente argumentar e explicar o motivo do porquê não fazemos essa prática (cite sobre o mofo, qualidade dos produtos e infestação de insetos, por exemplo). Se o cliente insistir, ao retornar para o CD, informe o nome da loja a Rosangela ou Faturamento.

Vamos cooperar na orientação aos clientes!

Avarias

Alguns micro furos já vem do fornecedor fabricante de embalagem. NÃO são avarias de embalagem, como citamos anteriormente.



Avarias

Ao verificar avarias nas embalagens, não descarregue o produto no cliente!

- Se o cliente estiver precisando do produto e insistir em ficar com o item avariado para colocar no granel, é preciso anotar no *check-list* de entrega essa observação: “cliente quis receber o produto: nome do produto com embalagem avariada”.

Obs.: Alguns clientes aceitam receber embalagens avariadas (trabalham com o granel), mas a maioria não aceita. Por isso pergunte ao cliente se ele aceita que seja feito o registro de ocorrência para ele receber um novo produto na próxima entrega (haver).

Avarias

Mas atenção:

- Nunca prometa ao cliente que o *haver* será entregue antes da próxima entrega na região dele;
- Não cole fita transparente e descarregue o produto avariado;
- Cuidado máximo ao manusear o produto para evitar avarias nas embalagens:
 - Não pise e nem jogue a sacaria;
 - Não use estilete para cortar o *stretch*, pois pode cortar a embalagem;
 - Cuidado ao colocar produto no carrinho.



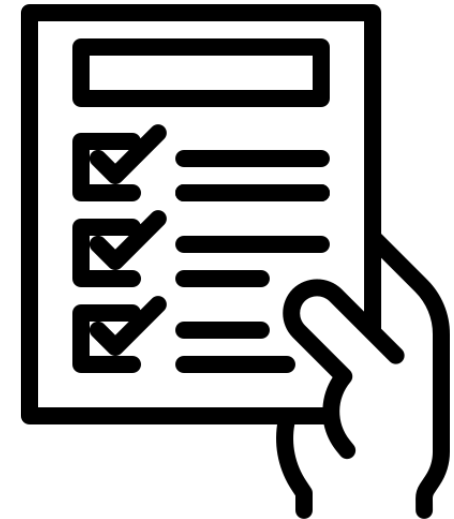
Documentação das cargas



Documentação das cargas

Checklist de entrega – o que é?

Formulário que contém os números das notas e nome dos clientes que estão na carga. Caso tenha alguma observação ou ocorrência, o transportador deverá preencher no nome do cliente.



- ❖ Todas as cargas devem ser acompanhadas do *checklist*.

Documentação das cargas

Checklist de entrega


O transportador deverá anotar no *checklist* TODAS as ocorrências e dificuldades que acontecerem na entrega. Conforme exemplos abaixo:

- Produto avariado;
- Falta ou sobra de produto;
- Cliente fez a recusa;
- Cliente emitiu NF de devolução;
- Cliente reclamou do atendimento do representante comercial;
- Cliente se recusou a assinar o canhoto por extenso;
- Caso SAC;
- Local de difícil acesso para caminhão grande.

Documentação das cargas

Checklist de entrega

Modelo *checklist* de entrega:

| | | | |
|--|--------------|---|---------------------------|
|  | | | |
| Relatório Final de Entrega / Check List Diário | | | |
| Motorista: FABIO ROSA ARTILES | | Placa: FQF1G47 | |
| Carga: 362352 | Escolta: Não | Data de Entrega: 12/09/2022 | Quantidade de Entrega: 27 |
| Representantes: CRIADOR PR, CLINICAS CASCAVEL - BRUNA CAROLINE - DAIANE SCHROEDER, YASMIM KAIANY ENGLER RIBAS SMANIOTTO [45999185215], VENDA DIRETA PARANA [0000000000] | | | |
| Cidades: FOZ DO IGUAÇU, CASCAVEL, FRANCISCO BELTRAO, SALTO DO LONTRA, CAPANEMA, PATO BRANCO, CORBELIA | | | |
| Detalhes da Carga: | | | |
| Motorista, escreva as observações de sobra e retirada do SAC: _____ | | | |
| Canhoto + Numero da NF + Nome do Cliente - Anote na frente ou abaixo do nome os problemas na carga | | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> 111457 - ADRIANO FURNI | | HAVER 01 MAGNUS T D CARNE 15KG (EMBALAGEM RASGADA) | |
| <input type="checkbox"/> 111458 - ANA ELISA FIGUEIREDO GOMES | | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> 111459 - B STEFFI GRAFF VETERINARIA | | FECHA DAS 11:30 AS 13:00 HS (HORARIO DE ALMOÇO) | |
| <input type="checkbox"/> 111461 - CINTHYA CAEIROS TAROCO SEPE | | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> 111462 - CLEBER STROMBECK RAMOS 03683852992 | | CLIENTE QUIS RECEBER COM CHUVA , AUTORIZADO POR ROSANGELA | |
| <input type="checkbox"/> 111463 - COMERCIAL FOZ PET CENTER LTDA | | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> 111464 - DAVID RAMAO GARCIA 08630403900 | | PEDIDO ERRADO CLIENTE DEVOLVEU 01 CAPITÃO DOG 14KG E RECEBEU O RESTANTE. FEZ RECUSA NA NOTA | |
| <input type="checkbox"/> 111465 - DUOBICHO COMERCIO DE PROD VET LTDA | | | |
| <input type="checkbox"/> 111466 - FR AGROPECUARIA LTDA | | FALTOU 02 ORIGENS GATO CAST FRANGO 10,1KG (NÃO TINHA NO CAMINHÃO) | |
| <input type="checkbox"/> 111467 - GABRIELLY VANIN | | | |

Documentação das cargas

Checklist de entrega

() 111480 - SANTOS SANTOS AGROPECUARIA LTDA ME

() 111481 - SIRLENE ACIOLY CARVALHO

() 111482 - THAISA OLIVEIRA DE LARA CARNIEL

() 111483 - VALDIR PERUSSO E CIA LTDA

() 111484 - VALDIR PERUSSO E CIA LTDA

() 111485 - VETERINARIA FONTANA LTDA

() 111765 - CASTILHA AGRO PET LTDA

Sobrou no caminhão: 02 Origens gato ad frango 10,1KG

Documentação das cargas

Formulário Registro de Ocorrência

- Sempre que algum produto retornar ao CD, ele deve ser preenchido com todas as informações no formulário;
- A via branca retorna para o CD e a via amarela fica com o cliente;
- Ao descarregar o produto no CD, ele deve estar identificado com o registro preenchido ao lado. É importante anotar também no *checklist*!

FORMULÁRIO REGISTRO DE OCORRÊNCIAS

Número: F-PSA004-01 - Página: 1/1 - Data de Edição: 01/07/2021 - Unidade: Corporativo Setor: Faturamento - Assunto: Registro de Ocorrências de Cargas

Transportadora: **TRANS ADI** motorista: **FÁBIO** Número da carga: **363176**

Cliente: **DAVID RAMÃO GARCIA** Representante: **YASMIN ENGLER**

- ☐ Produto retirado do estoque do cliente – somente para casos do SAC -Ticket SAC: _____
- ☒ Produto não saiu do caminhão/devolvido no ato da entrega

Observação

Exemplo de motivo: Sobre, Falta, Erro de pedido, sacaria avariada, SAC, abertura na solda, loja fechada, produto estourou e foi efetuada a varredura (utilizar esse motivo quando o saco abre e o produto cai no chão. O motorista deverá lacrar com fita adesiva o produto que sobrou dentro da embalagem e recolher o que caiu no chão colocando em saco leitoso e lacrando com fita adesiva) e outros motivos que o motorista poderá descrever conforme for a ocorrência. Em caso de devolução total do pedido ou recusa do pedido inteiro pelo cliente, o motorista poderá grampear o pedido nesse formulário. Quando o cliente emitir NF de devolução o motorista deve conferir se os itens estão batendo com o que está na NF e em seguida anotar nesse formulário.

| Qtd. | Produto | Peso | Data Fab. | Motivo (no caso de avaria, descrever o que pode ter ocasionado a avaria) |
|------|-------------|------|------------|---|
| 01 | CAPITÃO DOG | 14KG | 01/09/2022 | ERRO DE PEDIDO |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

Assinatura do cliente: _____ Data: _____

Documentação das cargas

Nota Fiscal assinada – canhoto

O canhoto da nota fiscal deve retornar assinado, pois ele é o comprovante de que a mercadoria foi recebida pelo cliente.

Todos os campos devem estar preenchidos e o nome deve estar legível para que possamos identificar o recebedor, caso necessário.

| | | | |
|--|--|-----------------------------------|---|
| RECEBEMOS! | | | NF-e Nº 000.111.875 SÉRIE: 1 |
| DATA DE RECEBIMENTO 16/09/2022 | IDENTIFICAÇÃO E ASSINATURA DO RECEBEDOR <i>José da Silva</i> | CPF / RG 123.456.789-00 | |

Documentação das cargas

Recusa de mercadoria

Quando ocorrer uma recusa de mercadoria, o destinatário/cliente deverá preencher no verso da nota o motivo, a data e a assinar. Se possível, colocar o carimbo da loja.

O transportador somente poderá preencher a recusa quando a loja estiver fechada, ou se por algum motivo, não chegou até a loja.

Exemplos de motivos

- Desacordo comercial;
- Erro de pedido;
- Razão social errada;
- Loja fechada;
- Cliente não fez o pedido;
- Desistiu da compra.

Documentação das cargas

Recusa de mercadoria

Abaixo um exemplo de recusa do cliente:

03/9/21

OBS: não foi feito pedido
de mont do trabalhador
com a todo dia!

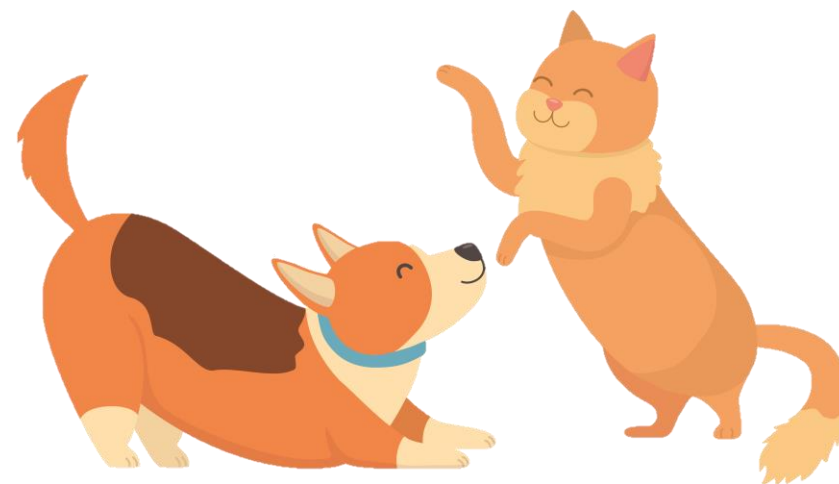
Pedidos errados, por isso
recusamos!

Michele
Schultz

A entrega é um diferencial!

O sucesso é a soma de pequenos esforços repetidos diariamente.

Obrigado!





Obrigado!