	<p style="text-align: center;">Procedimento</p> <p style="text-align: center;">Recolhimento caixas do salão</p>	P 10.01.02.19
		Fevereiro/2019
		Página: 1 de 3

1. Introdução

Este procedimento estabelece as diretrizes e normas referentes ao processo de recolhimento das caixas no salão de vendas.

2. Objetivo

Manter o salão organizado gerando mais conforto e comodidade para prestação de serviço para nossos clientes.

3. Responsabilidades

A gestão da unidade tem a responsabilidade de garantir que a operação aconteça conforme o manual.

Os Auditores nas visitas de rotina irão verificar se o procedimento está sendo seguido.

4. Procedimentos

4.1 Recolhimento dos produtos

Os produtos apresentados para os clientes devem ser organizados pelos vendedores mantendo o padrão do “Atendimento Compactado” conforme imagem 1 em (Anexo).

Durante a semana a equipe de vendas deverá fazer a operação de recolhimento das caixas que estão no salão.

Em dias de pagamento, vale, datas sazonais e aos sábados a equipe de estoque poderá dar um suporte no salão fazendo o recolhimento das caixas e deixando nos pés da escada.

O recolhimento deverá ser feito com muita atenção, o assistente deverá analisar se o cliente não está provando os calçados, caso não esteja o mesmo poderá fazer o recolhimento (Sempre conferir os dois pés dos calçados, verificar o código de barras da caixa e dos produtos, ambos devem estar ok).

Se o assistente ficar em dúvida se o cliente está provando ou não seguir a seguinte fala;


“Bom dia/Boa tarde ou Boa noite, com licença, poço recolher estes produtos ou vocês estão provando.

4.1.1 Produtos divergentes

Se o produto estiver divergente o mesmo deverá ser solucionado primeiro no salão, olhar sempre em baixo dos bancos, no canto dos equipamentos e nós mobiliários

Se mesmo com esta varredura o produto não for solucionado aí então poderá subir para o caixa de pés divergentes no estoque.

Produtos de alto serviço devem ser procurados com muita atenção pois na maioria dos casos os mesmos estão misturados em outros produtos de diferentes equipamentos.

	<p align="center">Procedimento</p> <p align="center">Recolhimento caixas do salão</p>	P 10.01.02.19
		Fevereiro/2019
		Página: 2 de 3

4.1.2 Postura

O assistente designado para o recolhimento no salão, deve tomar cuidado com a postura;

Não ficar no meio do salão, procure sempre ficar mais nas laterais.

No momento de recolher os produtos cuidado quando o assistente for abaixar, importante que o mesmo esteja utilizando cintos nas calças.

Evitar conversas no momento em que for conferir os produtos para recolhimento.

Atenção na hora de levantar com os produtos, cuidado para não cair e nem bater as caixas nos clientes.

No momento em colocar as caixas na escada, tenha atenção para colocar com calma e evite jogar as caixas para que não seja danificada.

5. Movimentação interna

Não possui.

6. Abrangência

Não se aplica as unidades da Sapato Folia.

7. Instruções finais

Não possui.

8. Referências

Não possui.


9. Atualizações

Revisão	Alteração	Data de criação	Data de Alteração
29/01/2019			

10. Fluxograma

Não possui

11. Anexos

	<p align="center">Procedimento</p> <p align="center">Recolhimento caixas do salão</p>	P 10.01.02.19
		Fevereiro/2019
		Página: 3 de 3

1º - Atendimento compactado.

