

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI PROCEDIMENTOS	Código	7.2-01 R9
		Data da Emissão	22.05.09
		Data da Revisão	24.04.18
		Página	1 de 9
Título	VENDAS		


CONTROLE DE REVISÕES		
REVISÃO	ELABORAÇÃO	APROVAÇÃO
1	Claudia	Douglas
2	Claudia	Douglas
3	Alessandra	Douglas
4	Alessandra	Douglas
5	Alessandra	Douglas
6	Alessandra	Douglas
7	Alessandra	Douglas
8	Alessandra	Douglas
9	Alessandra Silva	Douglas Sako

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI PROCEDIMENTOS	Código	7.2-01 R9
		Data da Emissão	22.05.09
		Data da Revisão	24.04.18
		Página	2 de 9
Título	VENDAS		

FOLHA DE HISTÓRICO		
REVISÃO	DATA	ALTERAÇÃO
1->2	23/11/09	<ul style="list-style-type: none"> Alteração no item 6 controle dos Registros – pedido de venda não tem arquivo morto. Inclusão do pedido do sistema no controle.
2->3	06/09/11	<ul style="list-style-type: none"> Item 2.3.1 – Tratamento de consultas – Correção do Fluxograma. Item 5 - Controle do processo – Inclusão do indicador Carplast.
3->4	11/11/11	<ul style="list-style-type: none"> Item 2.5, 3.1 e 3.2 – Tratamento para Pedidos Verbais e Emendas a Contratos – inclusão do procedimento da confirmação verbal.
4->5	14/11/13	<ul style="list-style-type: none"> Item 5 – Controle do Processo Comercial – alterado no indicador o termo vendido por faturado. Correção do Controle de registros
5->6	21/11/14	<ul style="list-style-type: none"> - Item 1.3 – Responsabilidade – retirado os cargos dos responsáveis mantidos apenas o setor - Item 2.3.1 – Fluxograma – Corrigido “Vendas analisa o preço e Negociação” e “Informa GTE /RV o motivo do pedido Rejeitado” - Item 2.6, 3.1, 3.2, 4 e 5.2 alterado para o processo atual do setor - Item 6 – controle de registros - Inclusão do E-mail como documento controlado.
6->7	18/08/15	<ul style="list-style-type: none"> Item 2.3.1 – Adequação do fluxograma ao processo atual; Item 3.1 – A alteração pode ser feita diretamente no PV – acrescentou-se “orçamento”. Item 6 – Talão de pedido Frm 7.2-01 tornou-se obsoleto, pedido de venda impresso pode ser utilizado também como rascunho.
7->8	14/06/16	<ul style="list-style-type: none"> Item 1.3 adequação ao processo atual; Item 2.3.1 Adequação do fluxograma ao processo atual; Item 2.5 retirado do fax.
8->9	24/04/18	<ul style="list-style-type: none"> Item 1.4 Atualização da norma, Inclusão do Manual do Representante, Procedimento Tratativa – Representante (6.5-02); Item 5 alteração no indicador de faturado para vendido.

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI PROCEDIMENTOS	Código	7.2-01 R9
		Data da Emissão	22.05.09
		Data da Revisão	24.04.18
		Página	3 de 9
Título	VENDAS		

ÍNDICE	
1	INTRODUÇÃO
1.1	OBJETIVO
1.2	APLICAÇÃO
1.3	RESPONSABILIDADES
1.4	DOCUMENTOS ASSOCIADOS
1.5	ABREVIACÕES
1.6	DEFINIÇÕES
2	GERAIS
2.1	DETERMINAÇÃO DOS REQUISITOS RELACIONADOS AO PRODUTO
2.2	ANALISE CRITICA DOS REQUISITOS RELACIONADOS AO PRODUTO
2.3	COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE
2.3.1	TRATAMENTO DE CONSULTAS, CONTRATOS OU PEDIDOS.
2.4	TRATAMENTO PARA PEDIDOS VERBAIS
2.5	SOLICITAÇÃO DE AMOSTRA PELO CLIENTE
3	EMENDAS A CONTRATOS
3.1	DO CLIENTE PARA A MAXI RUBBER
3.2	DA MAXI RUBBER PARA O CLIENTE
4	REALIMENTAÇÃO DO CLIENTE INCLUINDO RECLAMAÇÕES
5	CONTROLE DO PROCESSO COMERCIAL
5.1	INDICADORES AUXILIARES
5.2	CAMPANHA DE VENDAS
6	CONTROLE DOS REGISTROS DA QUALIDADE

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI PROCEDIMENTOS	Código	7.2-01 R9
		Data da Emissão	22.05.09
		Data da Revisão	24.04.18
		Página	4 de 9
Título	VENDAS		

1 INTRODUÇÃO

1.1 OBJETIVO

O objetivo deste documento é estabelecer a forma da Maxi Rubber relacionar-se com o cliente para a venda de massas, vedadores, primers, polidores, calafetadores e vernizes para pintura e repintura automotiva e industrial, a forma de fazer emendas aos contratos já estabelecidos e a forma da Maxi Rubber tratar as reclamações dos clientes.

1.2 APLICAÇÃO

Este procedimento se aplica a Vendas, Diretoria, Industrial, Financeiro, PCP, Expedição e DGQ.

1.3 RESPONSABILIDADES

SETOR	RESPONSABILIDADES
DIRETORIA	<ul style="list-style-type: none"> Analisa e aprova preço, política de vendas e política comercial de descontos.
VENDAS	<ul style="list-style-type: none"> Faz o contato com os Clientes; Envia cotações; Negocia alterações iniciais na cotação enviada; Fecha o preço de venda (custo/gerencia); Recebe o PV do RV/Cliente; Gera orçamento; Gera o PV para conferência; Envia o PV para liberação de crédito, via protocolo; Gera pedido e envia por e-mail para o faturamento; Envia os pedidos para o faturamento; Envia Previsão de Vendas para o PCP; Elabora os Indicadores e metas de Vendas; Confere os PVs em aberto no sistema e saldos; Suporte geral aos RVs e Gerentes; Elabora campanha de vendas e promoções; Resolve as RA's do processo comercial.
FINANCEIRO	<ul style="list-style-type: none"> Avalia os PVs para liberação do crédito; Passa o valor do PV para os clientes que pagam à vista; Libera o PV para o comercial; Comunica os envolvidos sobre PV rejeitado; Analisa as variações de custos para atualização da tabela de preços ou descontos promocionais. Atualiza os de preços no sistema;
COMPRAS	<ul style="list-style-type: none"> Faz o desenvolvimento de fornecedor;
PCP	<ul style="list-style-type: none"> Recebe a previsão de vendas; Analisa criticamente a previsão.
DGQ	<ul style="list-style-type: none"> Coordena reclamações de clientes recebidas do Sac;

	<p align="center">SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI</p> <p align="center">PROCEDIMENTOS</p>	Código	7.2-01 R9
		Data da Emissão	22.05.09
		Data da Revisão	24.04.18
		Página	5 de 9
Título	VENDAS		

1.4 DOCUMENTOS ASSOCIADOS

NBR ISO 9001:2015
Manual do Representante
Procedimento Tratativa – Representante (6.5-02)

1.5 ABREVIações

DGQ - Departamento de Gestão da Qualidade
EXP – Expedição
MKT - Marketing
PV – Pedido de venda
RA – Registro de Atendimento
RAC – Relatório de Ação Corretiva
RV – Representante de Vendas
SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente

1.6 DEFINIções

Emenda a um pedido - alteração feita em um contrato/PV já estabelecido.

2 GERAIS

2.1 DETERMINAÇÃO DOS REQUISITOS RELACIONADOS AO PRODUTO

Quando o cliente procura a Maxi Rubber, o setor comercial faz a determinação dos requisitos do cliente através da análise de suas solicitações. Quando a Maxi Rubber procura o cliente, através do contato direto, é determinado a sua necessidade e os requisitos relacionados ao produto.

Se o Cliente for de uma região que tem atuação do RV, passa-se o contato para o RV. Se o Cliente for de uma região onde não tem atuação do RV, este Cliente recebe o atendimento de Vendas Diretas.

A determinação dos requisitos inclui os requisitos não declarados pelo cliente, os requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis ao produto e outros requisitos adicionais pertinentes, caso existam.

2.2 ANÁLISE CRÍTICA DOS REQUISITOS RELACIONADOS AO PRODUTO

Para ter certeza que os requisitos do produto estão definidos antes de ser fechado o acordo, é verificado se os dados constantes no orçamento coincidem com os dados solicitados pelo Cliente.

As vendas são antecedidas por um orçamento.



SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI

PROCEDIMENTOS

Código 7.2-01 R9

Data da Emissão 22.05.09

Data da Revisão 24.04.18

Página 6 de 9

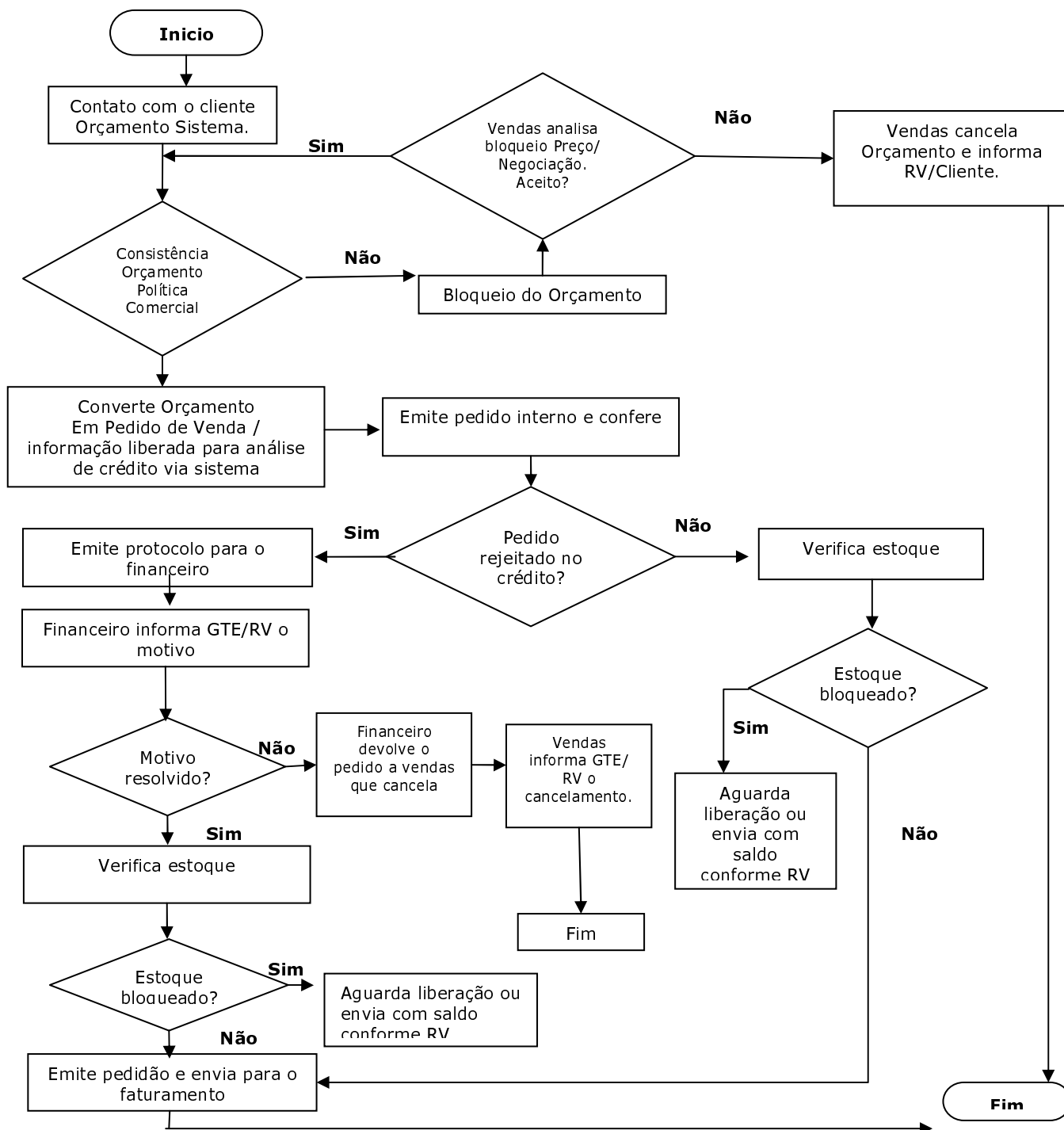
Título

VENDAS

2.3 COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE

2.3.1 TRATAMENTO DE CONSULTAS, CONTRATOS OU PEDIDOS.

O contato é realizado através de ligação (Vendas Diretas) e visita ao cliente (RVs).
O tratamento de consultas, contratos ou PVs segue o fluxo mostrado a seguir.



	<p align="center">SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI</p> <p align="center">PROCEDIMENTOS</p>	Código	7.2-01 R9
		Data da Emissão	22.05.09
		Data da Revisão	24.04.18
		Página	7 de 9
Título	VENDAS		

2.5 TRATAMENTO PARA PEDIDOS VERBAIS

Os pedidos verbais dos Clientes são recebidos por Vendas Diretas e transcrito no impresso Pedido de vendas, após é transmitido um e-mail ao cliente com a cópia do pedido solicitando sua confirmação. Os pedidos enviados por RV's ficam arquivados conforme item 6.

No caso da confirmação verbal, também deve ser transcrito no pedido impresso. Com a aprovação do RV, o pedido segue o descrito no item 2.3.1 deste procedimento, ficando arquivado.

2.6 SOLICITAÇÃO DE AMOSTRAS PELO CLIENTE/RV

Quando o Cliente/RV solicitar uma amostra, o Comercial faz análise (avaliando se o custo para confecção e fornecimento da amostra é viável) e posicionará o cliente/RV para a continuidade do processo.

3 EMENDAS A CONTRATOS

3.1 DO CLIENTE PARA A MAXI RUBBER

O Cliente/RV deve formalizar essa solicitação ou contatar o setor comercial. A Maxi Rubber analisa a emenda e verifica se ela pode ser atendida. Em caso positivo, o comercial altera o PV.

A alteração pode ser feita diretamente no PV ou orçamento, e no caso verbal a alteração é transcrita ao pedido; e caso seja solicitado via e-mail ficará arquivado conforme item 6. Em todas as formas de alteração deve estar claro o nome de quem solicitou a alteração por parte do cliente e por parte do setor comercial.

3.2 DA MAXI RUBBER PARA O CLIENTE


Se a Maxi Rubber tiver problemas de estoque, deverá liberar a informação do que está em falta ao RV através do acesso ao Portal. Cancelamento ou envio do mesmo é comunicado ao RV via e-mail.

4 REALIMENTAÇÃO DO CLIENTE INCLUINDO RECLAMAÇÕES

Uma vez por ano uma amostra de cliente será analisada pelo SAC / Vendas para verificar como está o desempenho da Maxi Rubber e se o atendimento está sendo feito de forma satisfatória, conforme procedimento 8.2-01 Avaliação de Satisfação do Cliente.

A Maxi Rubber dispõe de um corpo de vendas e técnicos do Laboratório para dar suporte ao cliente através do SAC.

Sempre que houver necessidade de atendimento ao cliente a tratativa está descrita no procedimento do SAC (8.2-03).

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI PROCEDIMENTOS	Código	7.2-01 R9
		Data da Emissão	22.05.09
		Data da Revisão	24.04.18
		Página	8 de 9
Título	VENDAS		

5 CONTROLE DO PROCESSO COMERCIAL

O indicador comercial da Maxi Rubber é medido através do desempenho de vendas (I_M), e é calculado pela seguinte equação:

$$I_M = \frac{\text{Valor Vendido}}{\text{Valor previsto}} \times 100$$

O Indicador comercial da Carplast é medido através do desempenho de vendas Carplast (I_C), é calculado pela seguinte equação:

$$I_C = \frac{\text{Valor Vendido}}{\text{Valor previsto}} \times 100$$

5.1 INDICADORES AUXILIARES

O processo comercial também é medido através de Indicadores de Vendas, onde apontamos resultados por: Valor vendido, Faturado, Produtos, Representantes e Regiões (Estados). Através destes Indicadores Auxiliares podemos contribuir para uma melhor previsão de vendas e fazer todo o acompanhamento comercial.

5.2 CAMPANHA DE VENDAS

O Comercial elabora periodicamente as Campanhas de Vendas, com o objetivo de alavancar as vendas com incentivos aos Representantes e promoções para os Clientes. São sempre com metas estipuladas pelo comercial. Em ações pontuais o desenvolvimento é realizado em conjunto ao MKT.

6. CONTROLE DOS REGISTROS DA QUALIDADE

RECUPERAÇÃO: A recuperação dos registros é feita através da sua identificação, do conhecimento da área que eles ficam armazenados e da sua forma de indexação, isto é, qual a informação básica para que eles fiquem ordenados para serem guardados ou recuperados.

PROTEÇÃO: Os registros ficam guardados em local isento de umidade e pó.

DISPOSIÇÃO: Forma de destruir os documentos, quando saem do arquivo morto.



SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI

PROCEDIMENTOS

Código	7.2-01 R9
Data da Emissão	22.05.09
Data da Revisão	24.04.18
Página	9 de 9

Título

VENDAS

Identificação			Armazenamento		Retenção		Disposição
Nome	Código	Indexação	Ativo	Morto	Ativo	Morto	
Orçamento	SIGA	Ordem/siga	Vendas	NA	Indeterminado	NA	NA
Orçamento Vendas Diretas	SIGA	Ordem/siga	Vendas	NA	Indeterminado	NA	NA
Pedido de venda (sistema)	SIGA	Ordem/ siga	Vendas	NA	Indeterminado	NA	NA
Pedido de venda (impresso)	SIGA	Ordem de data faturamento	Vendas	NA	Pasta 3 meses	NA	Rascunho/ Picotar
E-MAIL- pedido	NA	RV/ Pasta	Vendas	NA	Indeterminado	NA	Excluir

LEGENDA

NA => Não se aplica