



# Manual OPERAÇÃO MULTICANAL



**BIG**

**BIG**  
bompreço

**ifood**



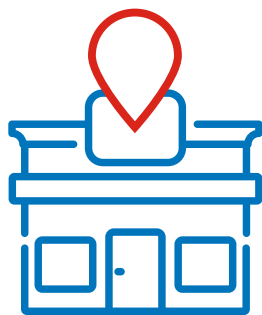
OLÁ,

Preparamos este manual para que você possa consultar os procedimentos da Operação Multicanal e tirar as suas dúvidas.

Utilize-o no seu dia a dia.

**Boa leitura e boas vendas!**



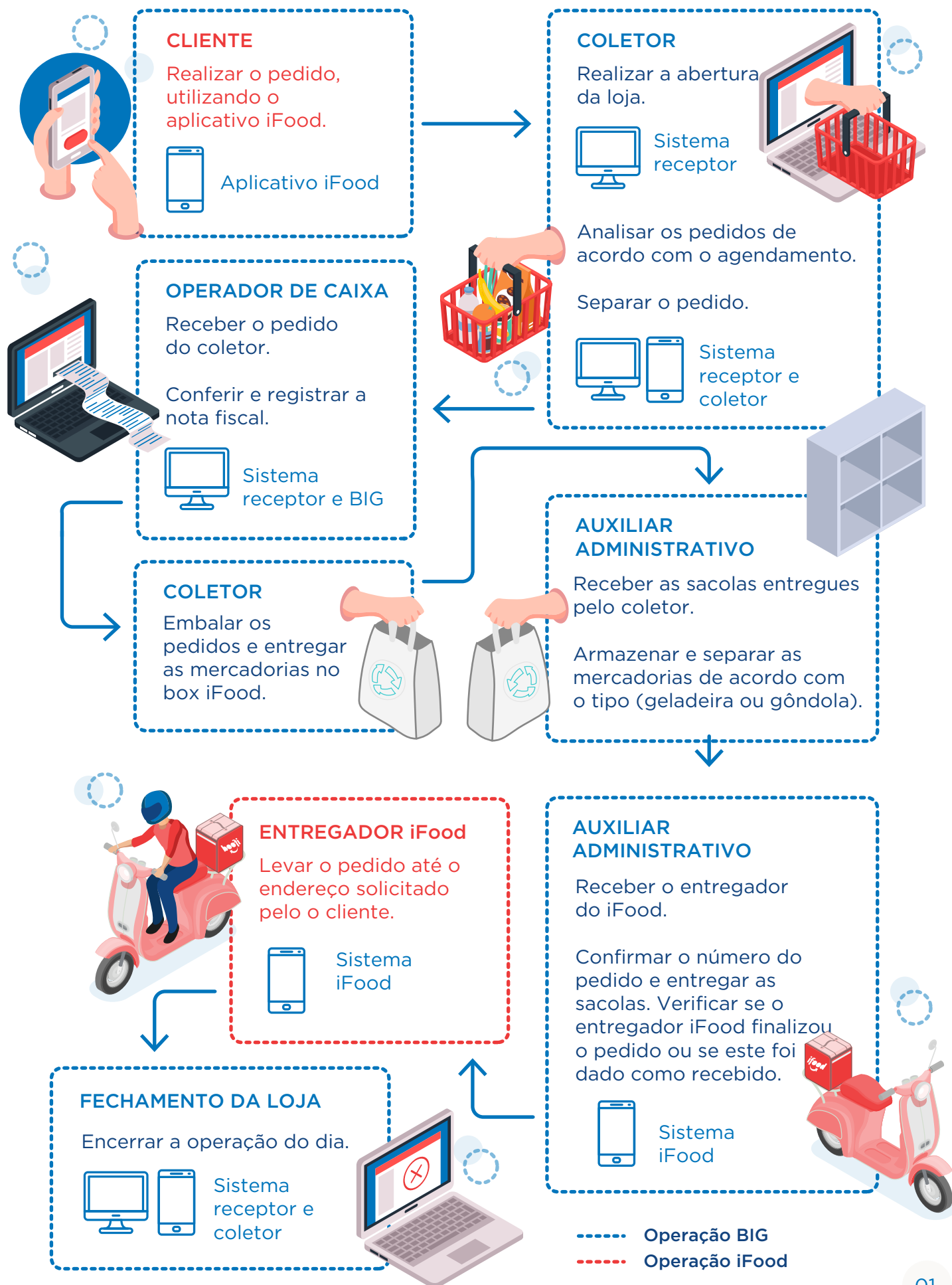


## Aqui você encontrará:

Fluxo da Operação	01
Papéis e responsabilidades.	02
Baixar site Mercado Coletor.	04
Abertura da loja.	04
Coleta do pedido.	05
Itens faltantes.	08
Cancelamento de pedido.	09
Faturamento (telas SMR).	11
Conferência dos itens e embalagem	12
Armazenamento das sacolas.	13
Fechamento da loja.	15

# Visão geral da operação

**Lembre-se:** Em todas as etapas você tem mais uma oportunidade para colocar no Atendimento BIS em prática.



## Papéis e responsabilidades

Todos temos uma participação fundamental no fluxo da Operação Multicanal que está muito além do cumprimento das etapas, por isso, é importante entender o seu papel e como você pode contribuir com os resultados.



### Coletor

- ✓ Reconhecer todos os corredores da loja, para ter mais agilidade na coleta dos produtos.
- ✓ Cadastrar e atualizar os locais da loja no SMC, para ter mais agilidade na coleta dos produtos.
- ✓ Garantir a coleta do pedido com qualidade e cuidado.
- ✓ Interagir com a equipe do estoque, nos casos em que identificar a falta de um produto.
- ✓ Inserir o item indisponível na plataforma iFood, quando ele estiver em falta.
- ✓ Entrar em contato com cliente em caso de ruptura de produtos.
- ✓ Separar os produtos nas sacolas respeitando cada tipo.
- ✓ Identificar as sacolas.
- ✓ Resolver ou reportar as situações problema que impactam o seu dia a dia.
- ✓ Compartilhar boas práticas que apoiam no atingimento dos resultados de toda a operação.
- ✓ Praticar o Atendimento BIS, evidenciando as atitudes em todas as etapas do seu trabalho.





### **Operador de caixa**

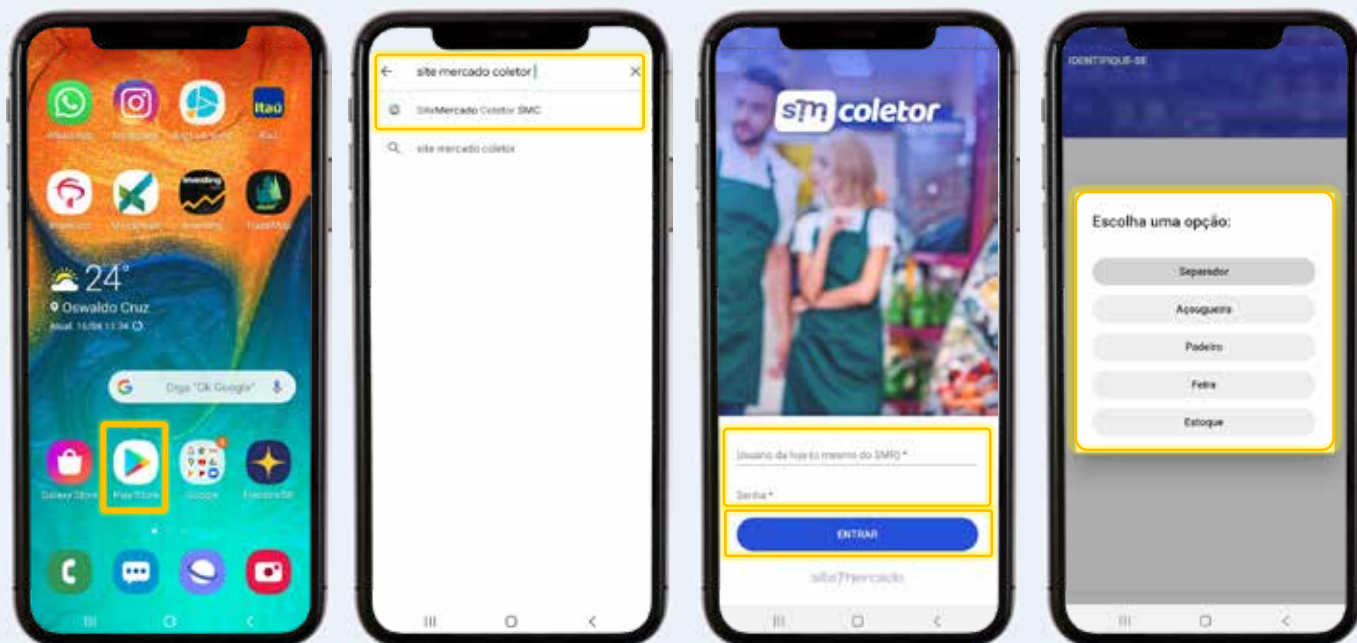
- ✓ Efetuar as transações de pagamento de acordo com o procedimento.
- ✓ Garantir que possíveis falhas e erros de preços sejam corrigidas, sem prejudicar o cliente ou o BIG.
- ✓ Resolver ou reportar as situações problema que impactam o seu dia a dia.
- ✓ Compartilhar boas práticas que apoiam no atingimento dos resultados de toda a operação.
- ✓ Praticar o Atendimento BIS, evidenciando as atitudes em todas as etapas do seu trabalho.



### **Auxiliar administrativo**

- ✓ Armazenar as sacolas de acordo com o tipo de produto e o melhor local a ser guardado.
- ✓ Garantir que o entregador receba as sacolas corretas do pedido.
- ✓ Assegurar que o entregador finalize o pedido no aplicativo iFood.
- ✓ Resolver ou reportar as situações problema que impactam o seu dia a dia.
- ✓ Compartilhar boas práticas que apoiam no atingimento dos resultados de toda a operação.
- ✓ Praticar o Atendimento BIS, evidenciando as atitudes em todas as etapas do seu trabalho.

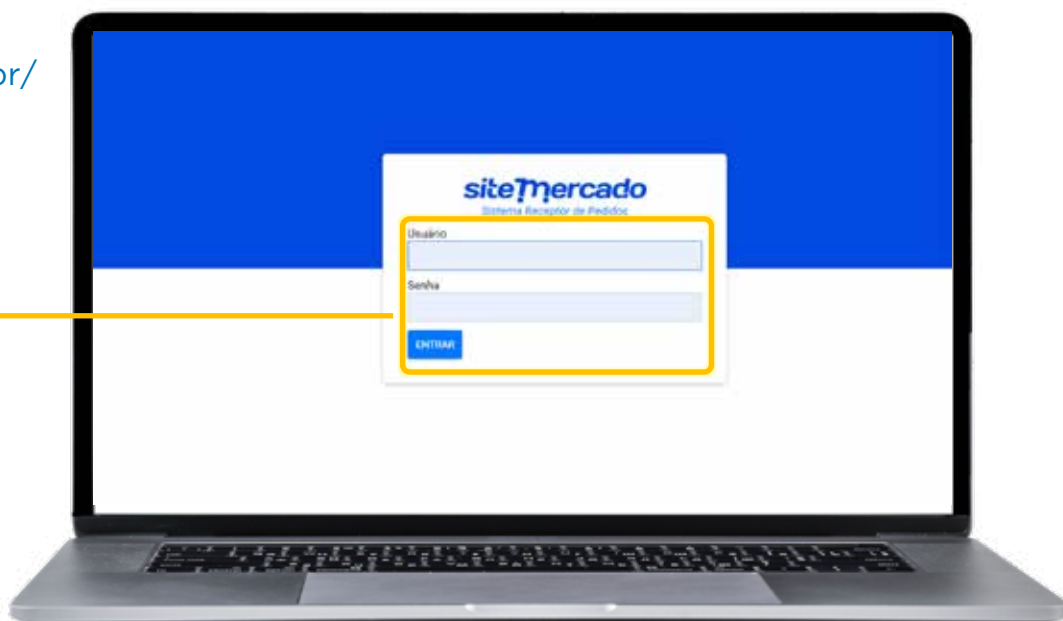
## Baixar aplicativo Site Mercado Coletor



## Abertura da loja

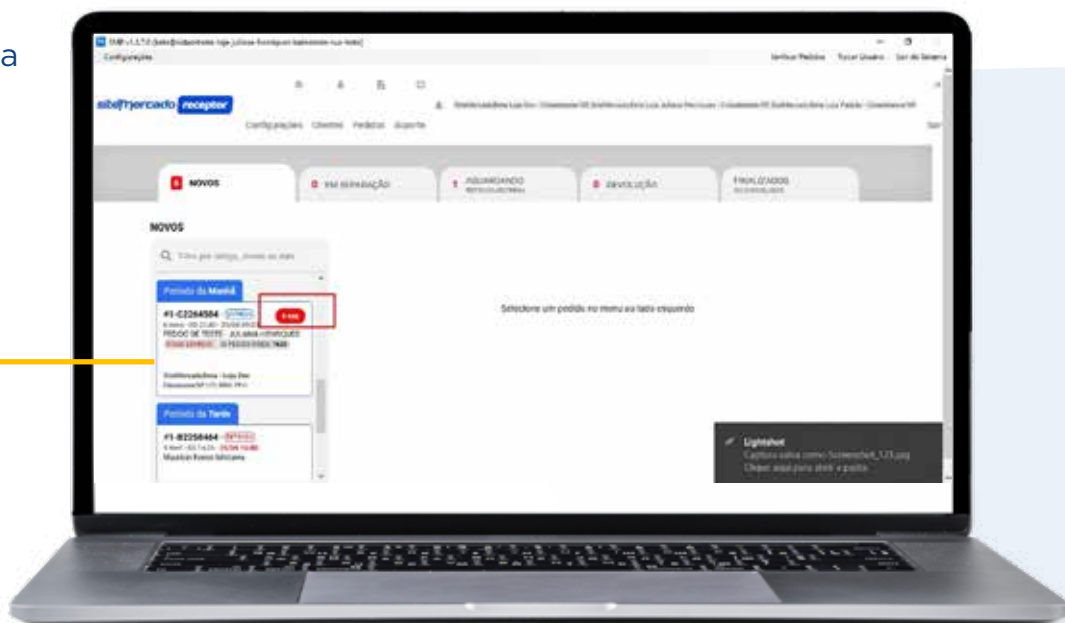
Acessar no navegador:  
[smr.sitemercado.com.br/entrar](http://smr.sitemercado.com.br/entrar)

Inserir login e senha  
da loja.



Loja aberta.

Quando a loja estiver fechada, aparecerá uma mensagem nesta tela.



Selecione o pedido no site mercado coletor para iniciar a coleta.

## Coleta do pedido

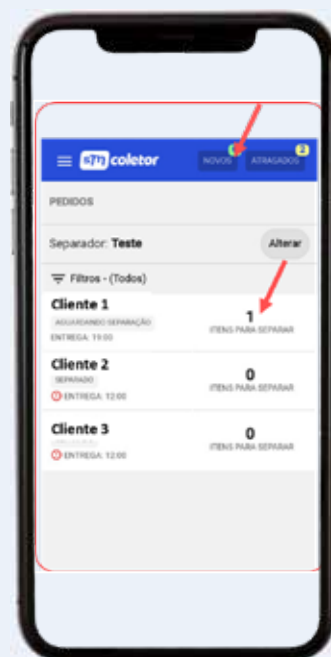


### Funções da tela

Opção para entrar em contato com o cliente, caso falte algum item. Lembrando que isso é realizado, apenas ao final da coleta.

Itens a serem separados.

Clicar em “separar” para iniciar a coleta.





## Dicas para a hora da coleta.

- 1 **Começar** a separação dos itens por **produtos não perecíveis**, priorizando os produtos de grande consumo.
- 2 **Identificar a descrição do produto**, para ter certeza se pegou exatamente o que o cliente pediu. Atente-se ao peso, tamanho do pacote, quantidade, fragrâncias, sabores, restrições, etc.
- 3 Verificar sempre a **data de validade** dos produtos e escolher aqueles que tiverem maior prazo.
- 4 **Avaliar** se a embalagem ou produto possui **qualquer avaria**.
- 5 Coletar preferencialmente **as bebidas geladas**.
- 6 Escolher os produtos **perecíveis ao final do processo** (frutas, legumes, verduras, açougue, congelados e refrigerados).
- 7 **Ficar muito atento a qualidade**.

**Lembre-se:** Seguir esse procedimento e ter um cuidado especial com a qualidade reforça o nosso Atendimento BIS.

## Funções da tela



Quantidade de itens a serem separados.



Foto do produto.

Quantidade de unidades solicitadas, do mesmo produto.

Localização do produto na loja. Reforce que, caso ela não esteja preenchida, o coletor deverá completar essa informação.

Clicar em **“produto encontrado”**.

Automaticamente aparecerá a tela para escanear o código de barras.



Novamente aparece o chat para contatar cliente.

Clicar em “salvar”.

Clicar em “salvar”.



Você encontrou todos os produtos do pedido?

**SIM**

**NÃO**

Dirigir-se ao POS na área de delivery para faturar os produtos do pedido ou avisar que o pedido foi cancelado.

**Caso algum produto não tenha sido localizado**

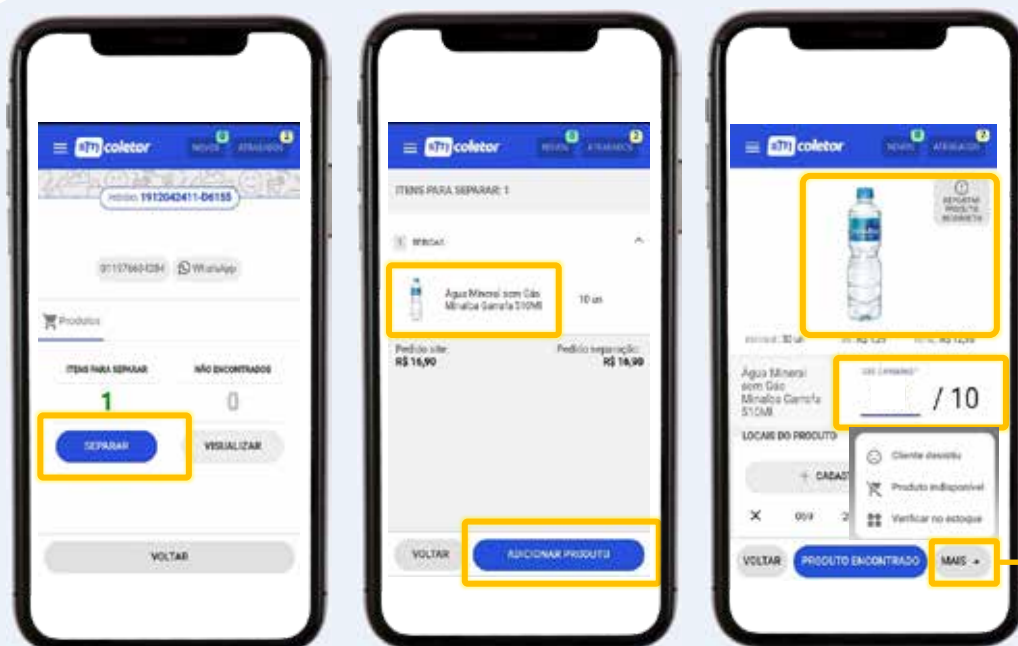
Entrar em contato com o cliente para checar se ele gostaria de:

Manter o pedido, mesmo sem um dos itens.

Cancelar o pedido.

## Itens faltantes

### Ruptura



Selecionar a opção “mais”.

Clicar em “produto indisponível”.

**Lembre-se:** Independente se cliente aceitar ou não a compra, sem o produto, devemos registrar o item faltante sempre que ele estiver indisponível.



# Cancelamento de pedido

O cancelamento do pedido deve ser realizado em dois casos:

- 1 Por falta de contato com o cliente.
- 2 Por solicitação do cliente.

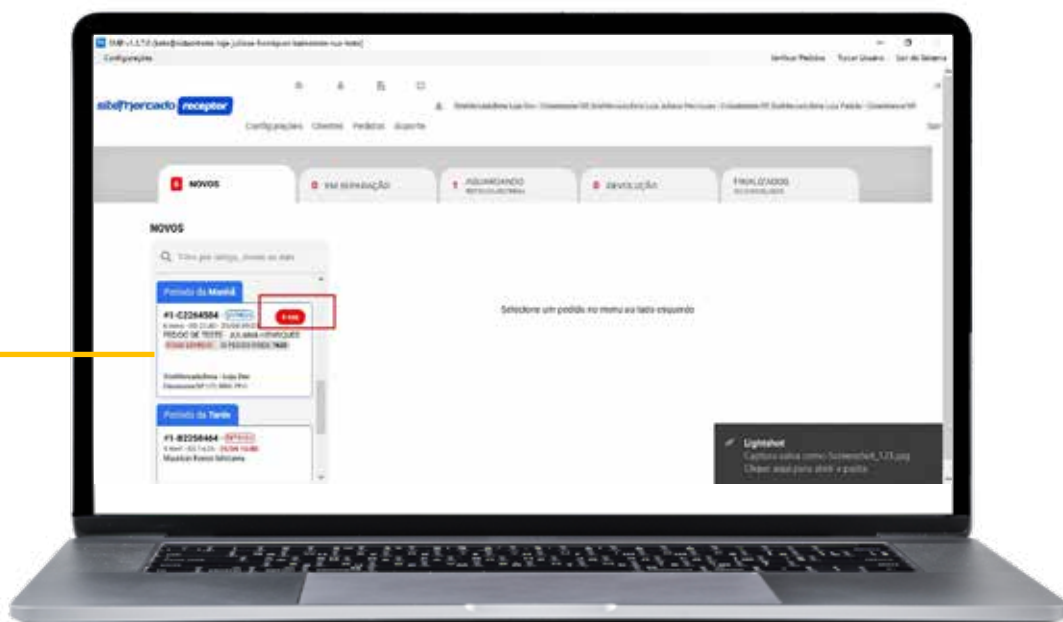
## Regra:

Dia seguinte ao pedido, até às 14h, pelo sistema.

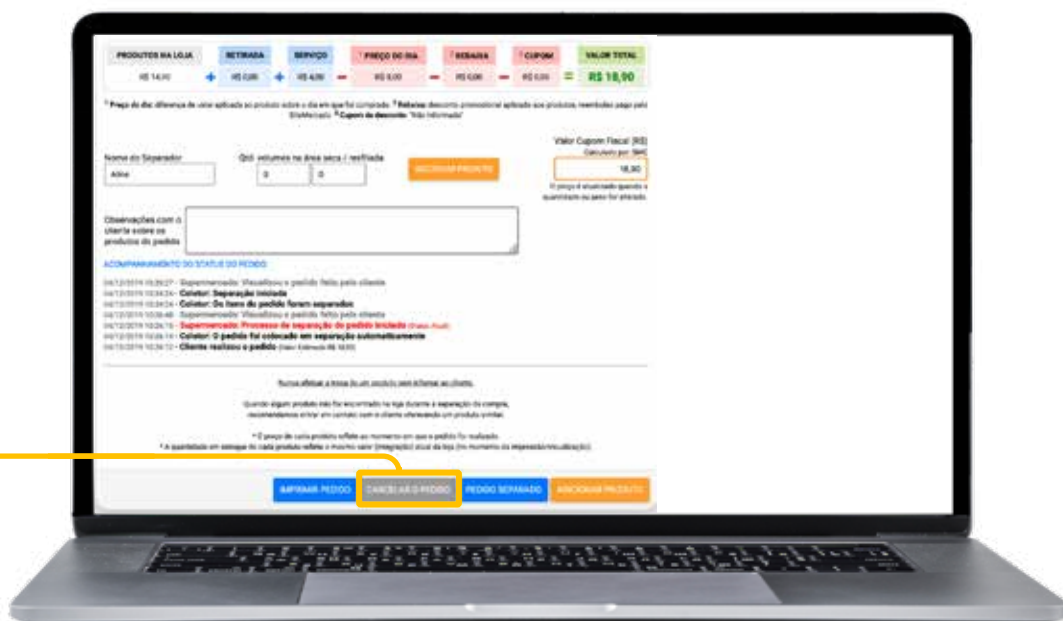
Após o prazo, via formulário.

## Cancelamento de pedido – Até às 14h

Localizar o pedido no Site Mercado receptor.



Clicar em “cancelar o pedido” e justificar o motivo.



Acessar sitemercado:  
<https://sitemercado.typeform.com/to/KWbOmt>



Essa solicitação deve ser feita, quando a solicitação de cancelamento acontecer após às 14 horas, do dia anterior ao pedido.

Nessa página, será necessário preencher um formulário padrão.

### **Importante**

O operador de caixa tem autonomia para cancelar os itens enquanto a transação não tenha sido faturada. Após o faturamento só conseguimos ajustar o pedido do cliente com a devolução de mercadoria, sendo essa, total ou parcial.



# Faturamento dos produtos

Aqui está um passo a passo a ser seguido:

1

## Início do faturamento.

- ✓ Identificar o pedido no app ou computador e conferir todos os itens coletados fisicamente.
- ✓ Clicar no botão “**exportar para pdv**” no app ou computador.
- ✓ Começar o processo no caixa.

2

## Operação no caixa

- ✓ Colocar o código de ação 77.
- ✓ Digitar o número do pedido nas teclas do POS. (somente os números).
- ✓ Digitar o número do CPF do cliente. (para facilitar em caso de devolução).
- ✓ **Os produtos serão lançados automaticamente.**
- ✓ Conferir o valor no app e no caixa e realizar os próximos procedimentos no caixa.
- ✓ Apertar a tecla iFood e girar a chave para autorizar a senha.
- ✓ Logar com as credenciais de supervisor.
- ✓ Lançar o número do pedido no caixa (4 dígitos).
- ✓ **O cupom é impresso automaticamente.**
- ✓ Clicar em pedido separado no app para alarmar o celular do entregador

**Lembre-se:** Seguir esse procedimento e realizar as correções necessárias de preço no pedido do cliente reforça o Atendimento BIS.

## Importante

Quando o valor do produto da loja física for maior que da loja iFood o operador de caixa deve cancelar o item e dar desconto conforme o valor da loja iFood.

Quando o valor produto da loja física for menor que da loja iFood o coletor deve ajustar no SMR o “valor total do cupom” inserindo o valor da loja física.

## Conferência de itens e embalagem

- ✓ Conferir os itens do pedido e do cupom fiscal.
- ✓ Embalar os itens de forma apropriada e com cuidado.
- ✓ Lacrar a sacola, inserir o número do pedido e enumerar (ex.:1/2 e 2/2).
- ✓ Colocar o nome do cliente na sacola, de forma visível.

Separar os itens na sacola:

- ✓ Perecíveis (frutas, legumes, verduras e hortaliças).
- ✓ Refrigerados e congelados.
- ✓ Produtos de limpeza.

**Muito cuidado e atenção aos itens frágeis.**



## Armazenamento dos produtos

Receber as sacolas e identificar quais itens devem ser refrigerados e os que podem ficar na prateleira.

Preencher o formulário com o nome do cliente, número do pedido, nome do coletor, se o pedido pode ser enviado, e se tem mercadoria com itens refrigerados ou congelados.

Deixar sempre as sacolas próximas, para não se confundir ou esquecer alguma delas.

Ter cuidado para não colocar sacolas com produtos pesados em cima de itens mais leves.

**Lembre-se:** Seguir esse procedimento e realizar as correções necessárias de preço no pedido do cliente reforça o Atendimento BIS.

CLIENTE _____		
<b><u>PEDIDO</u></b>		
Operador _____		
STATUS	Aguardando Chat ? Sim ( <input type="checkbox"/> ) Não ( <input type="checkbox"/> )	Pedido pode ser enviado? Sim ( <input type="checkbox"/> ) Não ( <input type="checkbox"/> )
ATENÇÃO: PEDIDO COM ITEM(S) CONGELADOS OU RESFRIADOS		
QTD DE VOLUMES _____		
OBS: _____		

## Entrega Parceiro iFood

- 1 Recepcionar o parceiro de entrega e pegar o pedido.**  
Perguntar o número do pedido para o parceiro.
- 2 Entregar as sacolas do pedido para o parceiro de entrega.**  
Conferir o número do pedido e a quantidade de sacolas.
- 3 Confirmar baixa do pedido.**  
Verificar se o parceiro de entrega realizou a baixa do pedido no celular.  
Para isso, ele deve selecionar o botão “sair da coleta”. Automaticamente aparecerá a tela com os dados de entrega do cliente.





## Fechar a loja

- 1 Realizar a devolução dos produtos nas gôndolas.
- 2 Realizar o procedimento de devolução no PDV iFood.
- 3 Desligar os equipamentos e carregar os celulares.
- 4 Devolver os celulares na clausura.

O fechamento da loja já está programado, sendo assim, só é necessário se desconectar do sistema.

- 5 Realizar a finalização contábil da venda iFood na tesouraria.

O auxiliar administrativo deve tirar a leitura de fechamento do PDV 27 e entregar na tesouraria.

Na tesouraria é necessário lançar no sistema SMART o valor total da venda que foi realizada em cada PDV seguindo o fluxo abaixo:

- ✓ Realizar a administração de cash office.
- ✓ Efetuar o acordo.
- ✓ Fazer o processamento de pick-ups.
- ✓ Criar sangria regular.
- ✓ Inserir o número do pdv iFood.
- ✓ Selecionar a categoria outra mídia e inserir o valor total de todo movimento do PDV.
- ✓ Selecionar a opção iFood e finalizar com a tecla F2 e F2.



## Canais de apoio

### Questões que envolvem o entregador

 Apoio restaurante:  
<https://apoiorestaurante.zendesk.com>

### Demais assuntos

 Apoio restaurante:  
[suporte@sitemercado.com.br](mailto:suporte@sitemercado.com.br)

 Chat:  
Octadesk

 WhatsApp:  
17 3364-3208



**OBRIGADO!**  
**Boas vendas!**



**BIG**

**BIG**  
bompreço

**ifood**