

PROCESSO	IDENTIFICAÇÃO	VERSÃO
Vendas	PG. 002	01

1. OBJETIVO

Estabelecer diretrizes para as atividades relacionadas a vendas de kits de cervejas, insumos, equipamentos e cursos oferecidos na Bräuhaus.

2. ABRANGÊNCIA

- Gerência
- Atendentes

3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- Não há

4. DEFINIÇÕES / SIGLAS UTILIZADAS

4.1 Definições

- IBU – Do inglês, *International Bitter Unity*, medida utilizada para o amargor da cerveja
- ABV – Do inglês – *Alcohol By Volume*, medida utilizada para o teor alcoólico da cerveja
- EBC/SRM – medida utilizada para a coloração da cerveja
- Bazooka – equipamento utilizado para filtrar sedimentos na brassagem
- Chiller – resfriador utilizado após a fervura
- Refratômetro – aparelho utilizado para aferir a densidade
- Densímetro – aparelho utilizado para aferir a densidade
- Proveta – equipamento volumétrico utilizado juntamente com o densímetro para aferir a densidade
- Erlenmeyer – vidro utilizado para reaproveitamento de leveduras
- Keg – barril de chopp
- Growler – recipiente para o cliente transportar o chopp comprado durante o atendimento.

4.2 Siglas

- IBU – *International Bitter Unity*
- ABV – *Alcohol By Volume*
- EBC – *European Brewing Convention*
- SRM – *Standard Reference Method*

5. DETALHAMENTO

A execução do processo deverá seguir as diretrizes estabelecidas abaixo:

5.1 Vendas (Fluxograma n. 002)

Atividade	Descrição da atividade
1. Identificar a necessidade do cliente	<p>Todas as vezes que os clientes procurarem a compra de insumos e equipamentos, os Atendentes ou o Gerente deverá identificar qual a necessidade do cliente, de forma a satisfazer a sua solicitação.</p> <p>As solicitações, além de pessoalmente, podem ocorrer por mensagem via WhatsApp. Nesses casos, após toda a negociação, quando o orçamento é aprovado, os itens deverão ser reservados e, após comprovação do pagamento, poderão ser liberados para retirada.</p>
Equipamentos	
2. Fazer orçamento do(s) equipamento(s)	<p>Após identificado a necessidade do cliente, caso se interessar em equipamentos, o Atendente deverá realizar o orçamento orientando o cliente, via sistema.</p> <p>Pode-se incluir descontos e negociações no momento do orçamento, caso seja indagado pelo cliente.</p>
3. Concluir a venda	<p>Quando da apresentação do orçamento ao cliente (e após negociação) o cliente poderá optar por não aceitar o que foi apresentado, desse modo a venda não será realizado e o Atendente deverá agradecer a visita cordialmente.</p> <p>Todavia, caso o cliente decidir por comprar os itens apresentados, o Atendente deverá concluir a venda da forma acordada (depósito – venda por WhatsApp, dinheiro ou cartão) e, logo depois, entregar os itens adquiridos pelo cliente.</p>
Insumos	
4. Verificar se o cliente já possui receita	<p>Após identificado a necessidade do cliente, caso se interessar em insumos, o Atendente deverá verificar se o cliente possui receita pré-estabelecida.</p>
5. Montar receita conforme necessidade do cliente	<p>Caso o cliente não possua nenhuma receita, o Atendente deverá montar uma com base nas preferências de estilos de cerveja, para tanto deve ser feito um questionamento prévio.</p>
6. Fazer orçamento da receita	<p>Com a receita pronta (montada pelo Atendente ou pelo cliente), o Atendente deverá realizar o orçamento da receita, no sistema, e informar ao cliente.</p>
7. Verificar se cliente deseja algum insumo extra	<p>Uma vez que o cliente aceita o orçamento, é importante que o Atendente pergunte se existe ainda algum insumo extra que o cliente esteja precisando e também que faça sugestões de itens apropriados para o tipo de cerveja de interesse do cliente.</p>

8. Repassar valores dos insumos extras	Se houver necessidade de novos insumos, da mesma maneira que na etapa 6, o Atendente irá realizar o orçamento, via sistema, adicionando os itens extras e informará ao cliente.
9. Separar insumos	Após a finalização dos orçamentos, o Atendente deverá separar todos os insumos (inclusive os extras) aprovados pelo cliente.
10. Oferecer cortesia (moagem dos grãos)	Como prática da Brauhaus, o Atendente deverá oferecer, como cortesia, a moagem do malte (quando o mesmo estiver incluso no orçamento do cliente). Obs.: É de grande importância oferecer esse tipo de serviço, uma vez que nem todos os clientes possuem um moinho para esse processo.
11. Moer os grãos	O cliente optando pela moagem, o Atendente deverá moer o malte de forma padronizada para propiciar a brasagem apropriada para o cliente. Obs.: Se houver dúvidas em relação à regulagem do moinho, sempre pedir auxílio a um colaborador mais experiente.
12. Concluir a venda e entregar insumos	Por fim, o Atendente deverá concluir a venda da forma acordada (depósito – venda por WhatsApp, dinheiro ou cartão) e, logo depois, entregar os itens adquiridos pelo cliente.

5.2 Vendas de Cursos (Fluxograma n. 003)

Atividade	Descrição da atividade
1. Apresentar a Escola da Cerveja e cursos	Durante o atendimento no Pub, retratado no PG.001 – Atendimento no Pub , caso o cliente seja novo na Bräuhaus ou o mesmo esteja a procura de cursos para serem realizados, o Atendente ou o Gerente deverá apresentar a Escola de Cerveja e os cursos oferecidos, bem como a agenda programada, conteúdo e outras informações relevantes.
2. Informar meios para inscrição nos cursos e demais informações necessárias	Logo após a identificação do interesse do cliente, o Atendente deverá informar os valores, formas de pagamento e formas de inscrição. O cliente pode escolher realizar sua inscrição pessoalmente através de algum atendente do Pub ou através do website da Bräuhaus. Caso seja escolhida a inscrição presencial, o cliente deverá realizar o pagamento conforme negociado com o Gerente . Para inscrições feitas pelo website, o cliente deverá inserir seus dados e confirmar sua inscrição. Após isso ele irá receber um e-mail informando as formas de pagamento. Escolhendo uma delas, o cliente deverá efetuar o pagamento e comunicar à Gerência da Bräuhaus.
3. Confirmar o pagamento e a inscrição	Uma vez concluída a inscrição e o pagamento pelo cliente, o Gerente ou Atendente deverá confirmar o recebimento do pagamento de forma adequada, podendo ser entregando um recibo, por e-mail ou mensagem.

4. Incluir aluno na lista de presença do curso	Portanto, após conclusão do pagamento, o Gerente deverá incluir o nome do aluno na lista de presença do curso, a qual subsidiará o instrutor.
--	--

6. RECURSOS NECESSÁRIOS

- Instalações físicas
- Sistema - Sabbe Tecnologia
- Internet

7. RECOMENDAÇÕES GERAIS

- É necessário sempre que o atendimento seja feito de forma cordial, iniciando com uma saudação conforme o horário do dia (bom dia, boa tarde ou boa noite) e sempre se colocando à disposição do cliente.

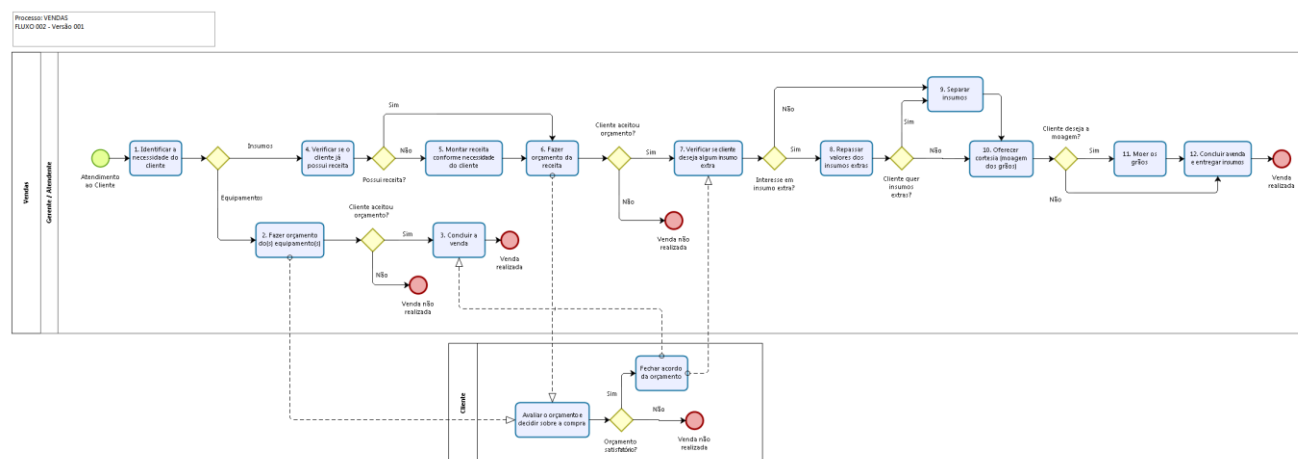
8. CONTROLE DE REGISTROS

Os registros gerados pelas atividades deste processo devem ser controlados da seguinte forma:

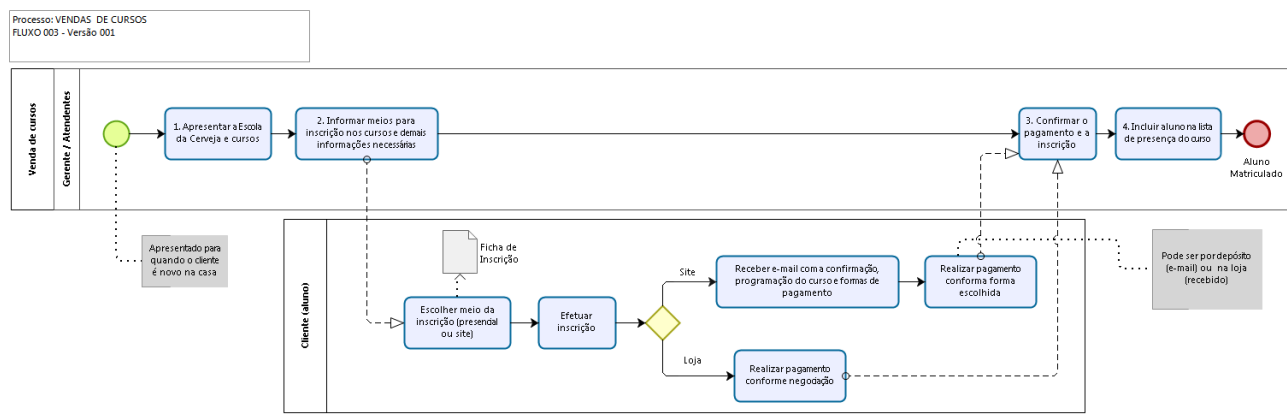
Identificação	Armazenamento	Proteção / Acesso	Recuperação	Retenção	Disposição
Resumo de Caixa	Eletronicamente (sistema Sabbe/ Movimentação de Caixa/ Resumo de Caixa)	Virtual / Por senha de acesso ao sistema	Por data ou por sessão de caixa	Indeterminado	NA

9. ANEXOS

Fluxograma n. 002 – Vendas



Fluxograma n. 003 – Venda de Cursos



Elaborado/revisado por:
Valerir Borges Martins
Gerente

Aprovado para uso:
Daniel Scodro
Diretor Financeiro