



Guia Prático - App do(a) Vendedor(a)



Olá, vendedor(a), bem-vindo(a) ao Hapvida!

Estamos muito felizes em ter você conosco!

Aqui, você terá as principais orientações sobre como utilizar o seu aplicativo de vendas Hapvida Saúde para aproveitar o melhor de suas vendas.

Saiba como utilizar o aplicativo e tenha mais praticidade na hora de vender os planos Hapvida.

Rapidez e praticidade para você vender plano de saúde individual/familiar através do telefone celular.

O aplicativo foi desenvolvido com o objetivo de dar mais agilidade, transparência e segurança no processo de venda entre os vendedores e clientes.

Embarque nessa experiência e boas vendas!

1 Download e Características do App	1
2 Conhecendo as Funções	2
- Consulta de Repique	2.1
- Consulta de Cliente	2.2
- Histórico de Orçamento	2.3
- Pesquisa de Orçamento	2.4
- Dashboard de Orçamento	2.5
3 Cadastro de Proposta	3
- Iniciando Uma Venda	3.1
- Cadastrando N° Telefone	3.2
- Informando Origem do Lead	3.3
- Digitando Os Dados	3.4
- Produto e Compra de Carência.....	3.5
- Cliente com DS positiva	3.6
- Cadastrando Dependente	3.7
- Anexando Documentos	3.8
- Resumo do Orçamento	3.9
- Finalizando a Digitação	3.10
- Tratando Pendência	3.11



- Tratando Críticas 3.12
- Demais Funções 3.13
- 4 Status da Poposta 4**

Baixando o Aplicativo

Download e Características do App

Disponível em : na loja da google play



<https://play.google.com/store/apps/details?id=br.com.hapvida.vendasbrasil>

Sobre este app

- 1 Eliminação de formulários de propostas;
- 2 Melhora na qualidade dos dados cadastrados dos beneficiários com a validação on-line;
- 3 Gestão das vendas por meio do Aplicativo do(a) vendedor(a);
- 4 Transparência dos processos da venda entre o(a) vendedor(a) e o cliente;
- 5 Permite o cadastro das propostas de planos individuais/familiar com acesso individual do vendedor(a), código de concessionária, código vendedor(a), CPF e senha.



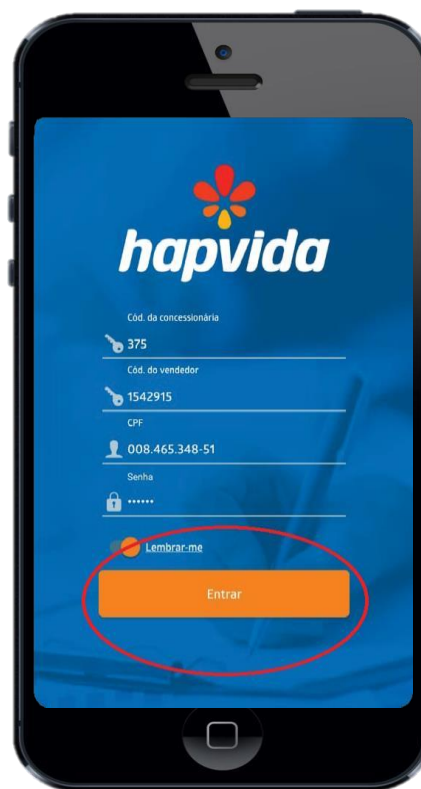
Atenção! O aplicativo só está disponível somente para o sistema Android.

Passo 1 - Login



Inicialmente, o vendedor deverá preencher os dados solicitados para login no aplicativo. Os dados necessários são: código da concessionária da qual faz parte, o respectivo código do vendedor, bem como o CPF e a senha fornecida pelo diretor da praça.

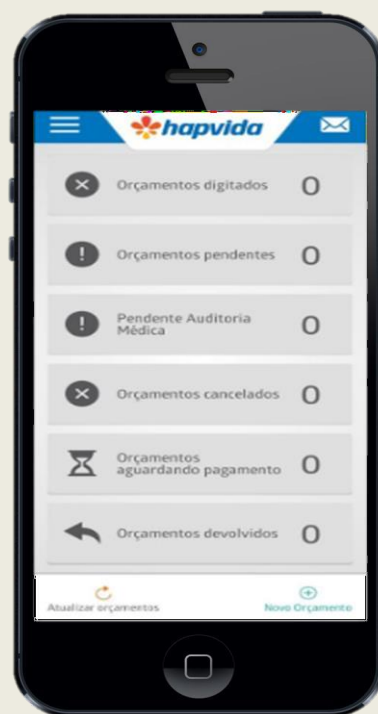
Após preencher esses dados, é só clicar na opção **"ENTRAR"**





Além, de cadastro das vendas, a ferramenta apresenta outras funções que possibilita o melhor gerenciamento das vendas de cada vendedor(a). As funções de consulta de repique e de cliente tem como objetivo possibilitar ao vendedor(a) realizar consultas de dados antes mesmo de realizar o processo de cadastrado da venda, garantindo assim a segurança na prestação das informações do contrato. Vejam abaixo:

- **Dashboard de vendas**
- **Consulta de Repique**
- **Consulta de Cliente na Base**
- **Histórico de Orçamento**
- **Pesquisa de Orçamento**

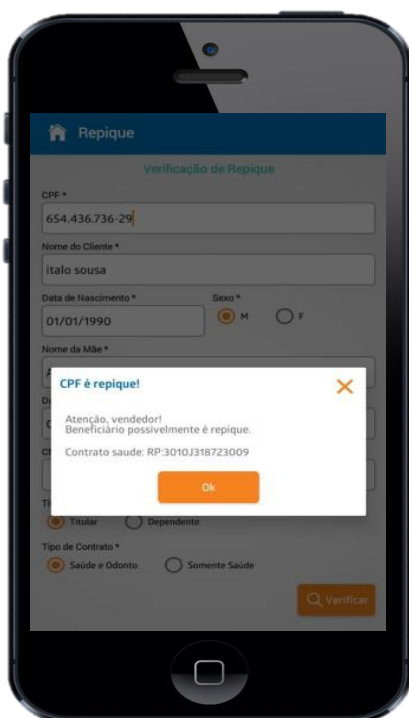


Consulta de Repique

Essa função possibilita a consulta de usuários que estão aderindo um produto saúde ou odontológico com algum outro anterior, que esteja ativo ou que tenha sido cancelado há menos de 90 dias, independente do canal de vendas.

Passo a Passo

- 1- Informe o CPF do cliente,
- 2 - Informe nome completo do cliente no campo,
- 3 -Informe data de nascimento,
- 4 - Selecione o sexo,
- 5 - Informe nome completo da mãe do cliente,
- 6 Informe tipo de contrato se saúde ou odontológico,
- 7 Após preenchimento dos dados solicitado, confira e se estão corretos e clique em **VERIFICAR**



Após preenchimento dos dados, sistema apresentará a seguinte mensagem:
"Atenção vendedor! Beneficiário possivelmente é repique"



Essa função possibilita o(a) vendedor(a) consultar os dados de clientes já existente na base do sistema Hapvida. Com isso, seja identificar as informações dos contratos anteriores desse cliente para que seja aplicado o aproveitamento de carências.

Passo 1 - Menu

Na aba menu vá na função **"CONSULTA DE CLIENTE"**



Passo 2 - Filtro da Pesquisa

Selecione o critério de dados para pesquisa, se por CPF ou nome e data de nascimento



Passo 3 - Informe o dado

Informe o CPF do cliente, no caso se a pesquisa for por esse critério de dado e em seguida clique em **"PESQUISAR"**



Passo 4 - Pesquisando Por Nome e Data Nascimento

Ative a fleg para pesquisar pelo critério de nome e data de nascimento, informe nome completo e data de nascimento do cliente e clique em **"PESQUISAR"**





Essa função possibilita ao vendedor(a) ter acesso às informações das movimentações dos status da proposta modificado nas datas e horários registrados. Veja abaixo:

Passo 1 - Menu

Na aba menu, clique na função **HISTÓRICO DE ORÇAMENTO**



Passo 2 - Informando o Orçamento

Informe número do orçamento a ser consultado e clique em **PESQUISAR**



Passo 3 - Conferindo as Informações

Após pesquisa, sistema vai trazer as informações do histórico do orçamento





Essa função permite o(a) vendedor(a) a fazer uma busca rápida das informações do orçamento de um determinado cliente. Veja em seguida como pesquisar

Passo 1 - Menu

Na aba menu, clique na função **PESQUISA DE ORÇAMENTO**



Passo 2 - Informe o CPF

Informe o CPF do cliente que deseja localizar o orçamento no campo disponível, em seguida clique em **PESQUISAR**



IMPORTANTE!

É possível conferir as informações do orçamento, como por exemplo: nº controle, nº do orçamento, nome do cliente, data da digitação desse orçamento e data de início do contrato, se este orçamento já estiver com Status de processado. Ainda, o status atual do orçamento

Passo 1 - Abrindo Dashboard

Na tela principal do aplicativo, o(a) vendedor(a) consegue fazer seu acompanhamento de vendas já cadastradas e seus status atual.



IMPORTANTE!

Esse controle possibilita melhor visualização da quantidade de proposta e seus respectivos status de acordo com perfil de cada vendedor(a)

Para melhor compreensão do significado de cada status, consulte legenda disponível no final desse material.

Cadastrando Orçamentos

Passo 1 - Primeiro Acesso

No primeiro acesso sistema não vai localizar orçamentos cadastrados como mostra na imagem abaixo



Passo 2 - Menu

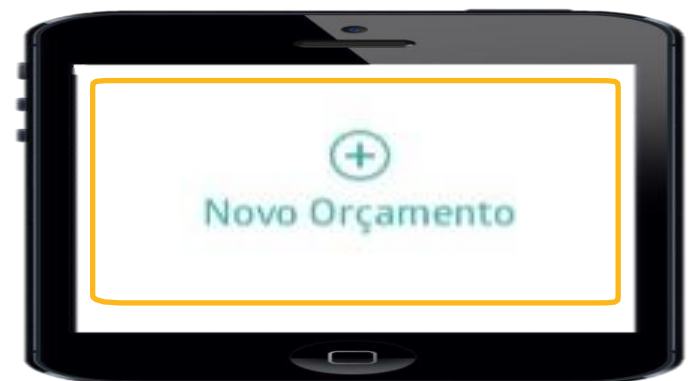
Caso o(a) vendedor(a) já possua vendas cadastrada, sistema vai trazer o Dashboard dos orçamentos com respectivos status



Passo 3 - Novo Orçamento

Na barra inferior da tela inicial, dois botões para a atualização dos orçamentos e cadastro de novo.

Clique em **NOVO ORÇAMENTO** para início do cadastro



Iniciando Nova Venda

Passo 1 - Associando CPF do Titular

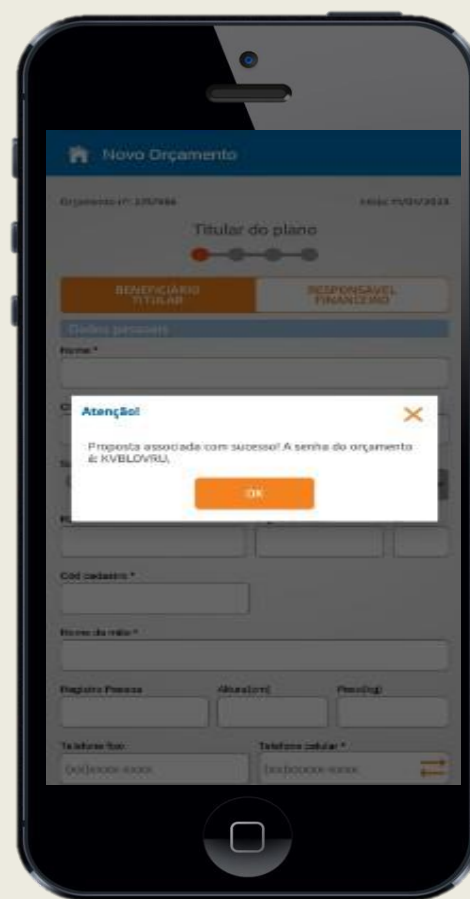
Após clicar em **"nova proposta"**, o vendedor será direcionado para este campo, no qual deverá fornecer o CPF do responsável do plano. Preenchendo o CPF, basta clicar em prosseguir. Veja Abaixo



CUIDADO! Mesmo que o responsável do plano seja sem direito, deverá o vendedor fornecer o CPF deste e jamais inserir o CPF do dependente.

Passo 2 - Associando CPF do Titular

Após inserir o CPF do cliente, será associado o CPF a um número de orçamento, automaticamente. Nesse momento, será gerada uma senha vinculada a este novo orçamento



Cadastrando Nº Telefone

Passo 1 - Informar Nº Telefone

Deverá o(a) vendedor(a) informar o nº de telefone do titular do contrato



Passo 2 - Informar Código de Verificação

Deverá, em seguida, informar o código de validação enviado por SMS para o cliente para registrar o número na proposta



Passo 3 - Nº Telefone Registrado

A pós informar o código de verificação enviado pelo cliente, sistema informará que nº telefone foi registrado com sucesso. Veja abaixo.



Informando Origem do Lead



ATENÇÃO!

Precisará o(a) vendedor(a) informar a origem do Lead da venda a ser cadastrada antes mesmo de seguir om os próximos passos da digitação. Veja a seguir:

Passo 1 - Informar Origem do Lead

Selecione a origem do lead indicadas na tela. Em geral, informar a opção **OUTROS**.

Após esta ação, vendedor(a) iniciará a digitação dos dados do cliente do orçamento. Veja na página seguinte.



Passo 1 – Selecionar Tipo de Titular

Inicialmente, deverá o(a) vendedor(a) sinalizar se o titular do plano é beneficiário titular ou responsável financeiro, bastando clicar em uma das opções. Veja na imagem abaixo

Nesse momento, deve-se preencher os dados do titular do plano. Nome, data de nascimento, nome da mãe, estado civil e sexo são campos obrigatórios.



Nova Proposta

Proposta nº 496966 Início: 31/03/2020

Titular do plano

BENEFICIÁRIO TITULAR **RESPONSÁVEL FINANCEIRO**

Dados pessoais

Nome *
VITOR TESTE

CPF *
788.196.493-65

Data de Nascimento *
08/08/1990

Sexo *
☒ M ☐ F

Estado Civil *
2 - SOLTEIRO

RG
Orgão Emissor
UF

Cód cadastro *
CSDFNBGX

Nome da mãe *



ATENÇÃO! Quando for CEP geral, não clicar na lupa; os campos devem ser digitados manualmente.

Passo 2 – Cadastrar Endereço

Ao digitar o CEP, clicar na lupa e o app puxará automaticamente o endereço, basta inserir o número da residência



Endereço

CEP *
60320-360  Pesquisar

Tipo *
R

Endereço *
MAJOR VERISSIMO

Nº
12

Complemento

Bairro *
VILA ELLERY

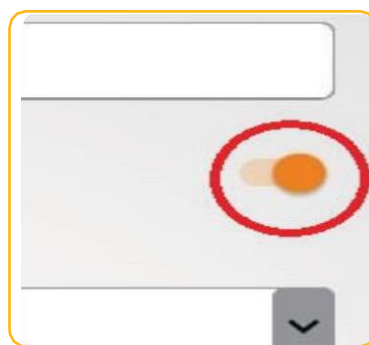
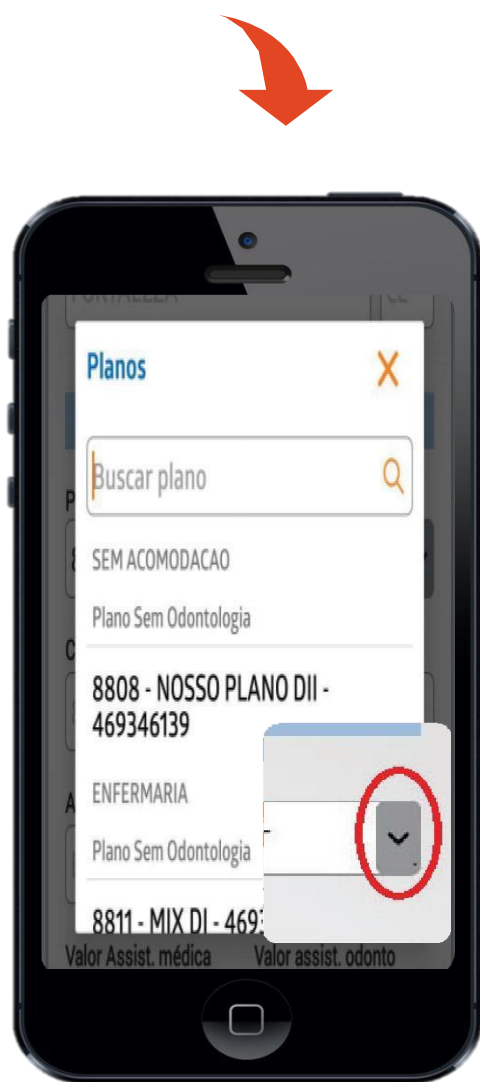
Ponto referência

Produto e Compra de Carência

Passo 1 – Selecione o Produto

Se o cliente for responsável com direito, neste momento, deverá escolher o plano a ser contratado, bastando escolher entre as opções o produto desejado de acordo com os que constam na tabela de preço.

Os dados do plano já serão puxados automaticamente, bem como já será informado o valor do plano relativo àquela faixa etária



ATENÇÃO! Em caso de compra de carências de Hap X Hap não será necessários o envio de documentações, sendo obrigatório o envio apenas para compra de carências de outras operadoras.

Passo 2 – Compra de Carência basta puxar a flegue.

Se o contrato for HAP x HAP, basta digitar o número do contrato anterior com os 14 dígitos. Assim, o app já trará automaticamente a data de início do plano, bem como a data do último boleto.

Se a compra de carência for de outra operadora para Hapvida, o(a) vendedor(a) deverá, no momento de anexar as documentações posteriormente, enviar também as documentações necessárias para compra de carência bastando colocar as datas de início e data do último boleto.



Passo 1 - Sinalizar o grupo de doença

Se o cliente possuir doença positiva, a depender de qual, deverá o(a) vendedor(a) flegar na opção em que a DS se enquadrar.

Após, surgirá um campo em branco no qual o vendedor deverá preencher manualmente qual é a doença que o cliente possui.



! IMPORTANTE!

Nos casos onde os orçamentos estejam com os status de **PENDENTE DE AUDITORIA MÉDICA**, faz-se necessário que o(a) vendedor(a) verifique o que está sendo sinalizado de informação na pendência para que esta seja corrigida na declaração de saúde, de acordo com o que está sendo solicitado pelo setor responsável. Deverá o(a) ajustar a informação e enviar novamente o orçamento para análise.

Passo 2 - Especificar a doença

Após preencher os dados necessários conforme até aqui orientado, basta clicar em salvar e continuar.



Passo 1 – Adicionando Dependentes

Em caso do contrato possuir dependentes, deverá o(a) vendedor(a) clicar na opção **"ADD. DEPENDENTES"** e seguir com a digitação dos dados solicitados de cada dependente



ATENÇÃO!

Observem que o passo a passo se assemelha em sua totalidade com a etapa de digitação do responsável.

Passo 2 – Digitar os dados

Em virtude da regra de apenas ser possível contratar um único produto num mesmo contrato, o app já trará o produto sinalizado no momento da digitação do responsável, caso seja ele responsável com direito.

Aqui, assim como no momento da digitação do titular, os dados como nome, data de nascimento, estado civil, sexo e nome da mãe devem ser digitados, além do grau de parentesco entre o titular e o dependente do plano.

Dados pessoais		
Nome *		
FILHO DO VITOR TESTE		
CPF	Data de Nascimento *	
	01/01/2018	
Sexo *	Estado Civil *	
<input checked="" type="radio"/> M <input type="radio"/> F	2 - SOLTEIRO	
Parentesco *		
2 - FILHO(A)		
Nome da mãe *		
MAE DO FILHO DO VITOR TESTE		
Registro Pessoa	Altura(cm)	Peso(kg)
Valor Assist. médica	Valor assist. odonto	
R\$ 474,31	R\$ 15,78	

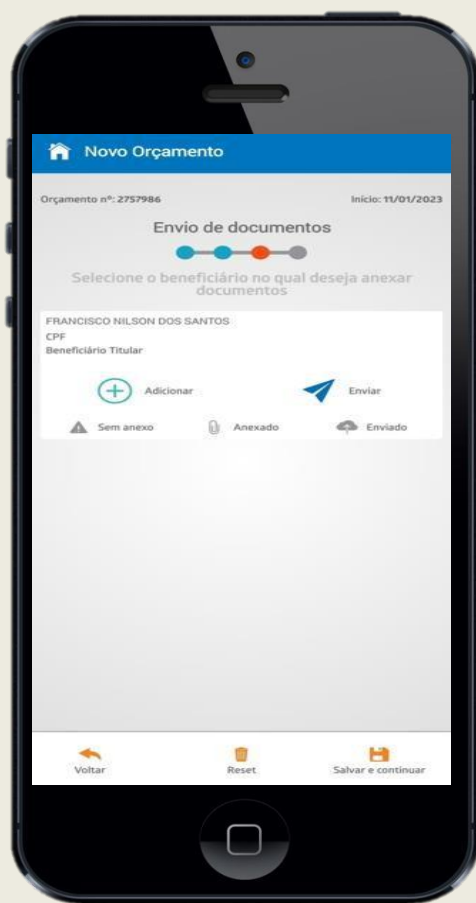
Envio de Documentos

Passo 1 - Anexar Os Documentos







Após toda a digitação, é o momento de anexar todas as documentações necessárias e finalizar a etapa de digitação

Primeiro deve o(a) vendedor(a) anexar os documentos do(a) responsável titular do contrato em seguida os documentos do(s) dependente(s), clicando em **"ADICIONAR"**

Após, deverá selecionar a opção de documento a ser enviado, na qual sistema irá abrir as opções de envio. Veja ao lado



Legenda

-  - Selecionar Tipo de Documento
-  - Excluir Documento
-  - Documento Enviado
-  - Sem Anexo
-  - Documento Anexado
-  - Enviar Documento

Passo 2 - Conferindo Os Documentos Anexados

Após anexar todos os documentos, deverá o(a) vendedora(a) conferir se estão corretamente antes mesmo de salvar e continuar o cadastro do orçamento.

Caso deseje excluir o documento anexado, clique no X ao lado da lupa em seguida **"ADICIONAR"**



Resumo do Orçamento



ATENÇÃO! Ao término da digitação dos dados da proposta, chegou a hora de conferir as informações no resumo do orçamento antes mesmo de enviar para análise do cadastro.

Passo 1 - Conferindo Dados do Orçamento

No resumo do orçamento, vendedor(a) terá oportunidade de conferir todas as informações da digitação do orçamento antes mesmo de enviar para análise do cadastro.

Passo 2 - Conferindo Informações Financeiras

Logo abaixo das informações dos dados dos usuários do orçamento, sistema trará as informações do resumo financeira desse orçamento, podendo conferir valores dos planos contratados, valor e percentual de descontos promocional, se houver, valor da taxa de adesão e valor líquido do orçamento (total para o cliente pagar).

Finalizando a Digitação

Passo 1 - Ativando a Fleg de Desconto

Após conferir todos os dados no resumo financeiro, deverá o(a) vendedor(a) ativar a fleg de descontos do grupo familiar, veja abaixo

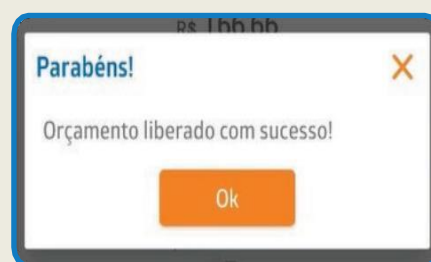


Passo 2 - Conferindo Informações Financeiras

Após conferência, deverá o(a) clicar em **"FINALIZAR"**



Pronto. Aqui chegamos à etapa de conclusão da digitação. O cadastro terá o prazo de 72 horas para validação dos dados digitados pelo vendedor. Esse prazo engloba também a liberação do contrato em casos de DS positiva.



IMPORTANTE!

Quando a quantidade de beneficiários do contrato se fizer possível a aplicação do desconto familiar, e se assim for negociado com o cliente, não esquecer a flegue de aplicação de desconto familiar. Válido somente para as filiais que praticam essa política



Tratando Pendências

1 Passo – Localizando Orçamento Pendente

No Dashboard, na tela inicial vá em “**ORÇAMENTOS PENDENTES**”, EM SEGUIDA, SELECIONE O ORÇAMENTO DESEJADO PARA VISUALIZAR AS INFORMAÇÕES



IMPORTANTE!

Deverá o(a) vendedor(a) fazer ação de correção da pendência de acordo com o que foi sinalizado pela equipe de cadastro e/ou auditoria médica.

Passo 2 -Selecione Orçamento Desejado

Para visualizar a informação da pendência, no orçamento selecionado, vá na barra inferior e clique em “**PENDÊNCIAS**”. Veja no exemplo abaixo



Tratando As Críticas



ATENÇÃO!

Algumas regras de negócio já são parametrizadas em sistema para garantir a segurança das informações prestadas durante o processo de cadastro das propostas, com isso, se for identificado algumas inconsistências, o sistema irá criticar antes mesmo do(a) vendedor(a) enviar o orçamento para análise do cadastro. Veja alguns exemplos: Grau de parentesco do dependente errado, não preenchimento de dados obrigatórios e falta de anexo dos documentos obrigatório(consulte checklist de documentos). Veja os exemplos abaixo

1 Passo— Identificando a Crítica

Sistema criticando a falta de anexo de documentos obrigatório: comprovante de endereço e documento de identificação do dependente



2 Passo— Corrigindo a crítica

Clique em **OK**, vá até a parte onde será realizada a ação de correção da crítica indicada, seja de digitação e/ou documentos



Saindo do APP

Para sair da aplicação, basta clicar na seta transparente na barra de movimentação de seu smartphone e confirmar após questionamento.



Excluindo Propostas

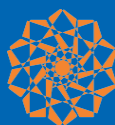
No Dashboard, procure por propostas com status **"EM DIGITAÇÃO"**, clique na proposta selecionada e na lixeirinha exclua a proposta desejada.

Sistema irá perguntar de deseja realmente cancelar proposta, veja abaixo



Conhecendo Status dos Orçamentos





Notre Dame
Intermédica

ANS n° 359017

ANS n° 368253