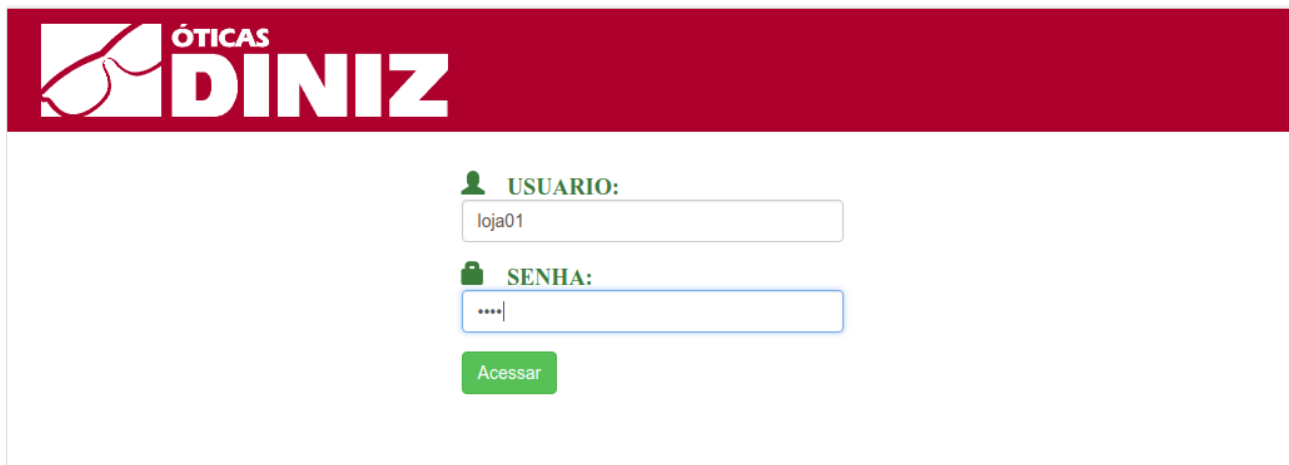


REALIZANDO ATENDIMENTOS

Este manual descreve como é o fluxo do atendimento sendo controlado pelos vendedores via tablet. Como este é um aplicativo Web, para rodar ele no tablet é necessário abrir o navegador e se conectar no endereço do servidor. Ele também pode ser executado pelo computador, mas a sua finalidade é ser executado via tablet.

Acesse o endereço do servidor (**imagino que já tenha seguido os passos anteriores de criação de usuário, cadastro de vendedores e divulgadores**) e entre com o usuário de loja, no nosso caso é o loja01.



The login screen features a red header with the 'ÓTICAS DINIZ' logo. Below the header, there are two input fields: 'USUARIO:' with the text 'loja01' and 'SENHA:' with masked characters '****'. A green 'Acessar' button is positioned below the password field.

Graças a regra de negócio assim que o usuário de loja acessa ele já vai para a tela de atendimento onde pode visualizar os vendedores cadastrados para esta filial e demais opções como mostra a tela abaixo.



The attendance screen has a dark top bar with a menu 'Atendimento', a camera icon labeled 'IMAGEM', a user greeting 'Olá loja01', and links for 'Alterar senha' and 'Logout'. Below this is a green bar with the title 'ROTINA DE ATENDIMENTO FILIAL 01'. The main area contains three sections: 'AGUARDANDO CLIENTE' with a list of users (MARCOS and SILVA), a red 'EXIBIR NOMES' button, and 'EM ATENDIMENTO'.

Do lado superior esquerdo, temos o menu como você já conhece, nele podemos escolher o menu de orçamentos onde visualizamos retornos de não venda (explicado em outro manual).

Aqui já podemos ver as diferenças de executar em um tablet e executar em um computador, se for executado no computador, você não verá o nome “IMAGEM” com o ícone de uma câmera, isto vai

dar uma idéia no tablet que é possível tirar fotos dos vendedores como vou demonstrar no tópico abaixo.

TIRANDO FOTO PELO TABLET

As vezes quando estiver realizando o cadastro dos vendedores você pode de fato não ter a imagem do vendedor para anexar no seu perfil, você pode então, tirar a foto aqui. Para retirar a foto clique sobre “IMAGEM” para exibir um local para retirada da foto.



IMAGEM Olá loja01 Alterar senha Logout

TIRAR FOTO CLIQUE AQUI

ATUALIZE A IMAGEM

MARCOS FELIPE

Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado

ENVIAR FOTO

FECHAR

Escolha entre os vendedores disponíveis depois clique em escolher arquivo. No tablet com Android é possível retirar a foto de uma vez, caso seja escolhida esta opção a camera será ativada.

Nota: Para que a imagem fique inserida de forma correta, retire a foto na posição vertical (retrato), caso ela seja retirada na posição horizontal (paisagem) a foto pode ficar de cabeça para baixo no aplicativo de atendimento.

Depois de retirada a foto clique em “ENVIAR FOTO” e a mesma será enviada para o servidor e salva como imagem do vendedor substituindo a foto padrão. Veja que a minha foto foi atualizada sem problemas.

AGUARDANDO CLIENTE

EXIBIR NOMES



MARCOS



SILVA

EXIBINDO NOMES AO INVES DE IMAGENS

Você tem também a opção de exibir os nomes ao invés de imagens, clique sobre o botão “**EXIBIR NOMES**” para que possa ver os nome com sobrenomes, e clique em “**EXIBIR IMAGENS**” para ver as imagens de volta.

ROTINA DE ATENDIMENTO FILIAL 01

AGUARDANDO CLIENTE

EXIBIR IMAGENS

EM ATENDIMENTO

 MARCOS FELIPE

 SILVA JARDIM

LOCALIZAÇÃO AGUARDANDO CLIENTE / EM ATENDIMENTO

Existem divisões invisíveis que definem locais da bancada onde os vendedores podem ser arrastados, estes pontos são “AGUARDANDO CLIENTE” e “EM ATENDIMENTO”.

O **AGUARDANDO CLIENTE** é o local onde os vendedores ficam no aguardo do cliente, quando um cliente entra na loja o vendedor seleciona seu nome e o arrasta até “**EM ATENDIMENTO**”. Quando lá esta, fica visualizando um tempo na frente de seu nome, este tempo refere-se ao tempo de início de seu atendimento. Veja no exemplo abaixo que o Marcos iniciou seu atendimento as 16:42.

ROTINA DE ATENDIMENTO FILIAL 01

AGUARDANDO CLIENTE

EXIBIR NOMES

EM ATENDIMENTO

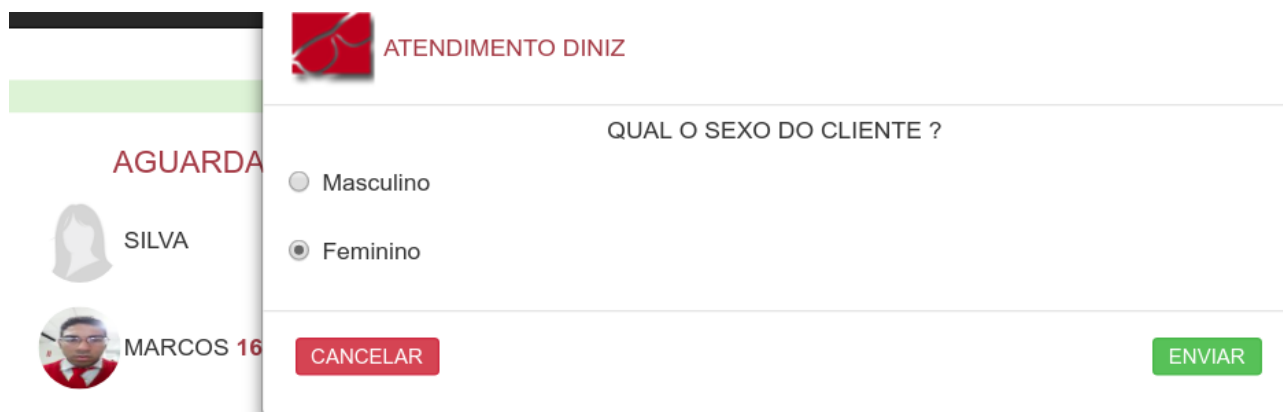


SILVA



MARCOS 16:42

Depois de finalizado seu atendimento o vendedor seleciona seu nome e arrasta de volta para **“AGUARDANDO CLIENTE”** neste ponto um questionário é exibido para que ele responda algumas perguntas sobre o atendimento.



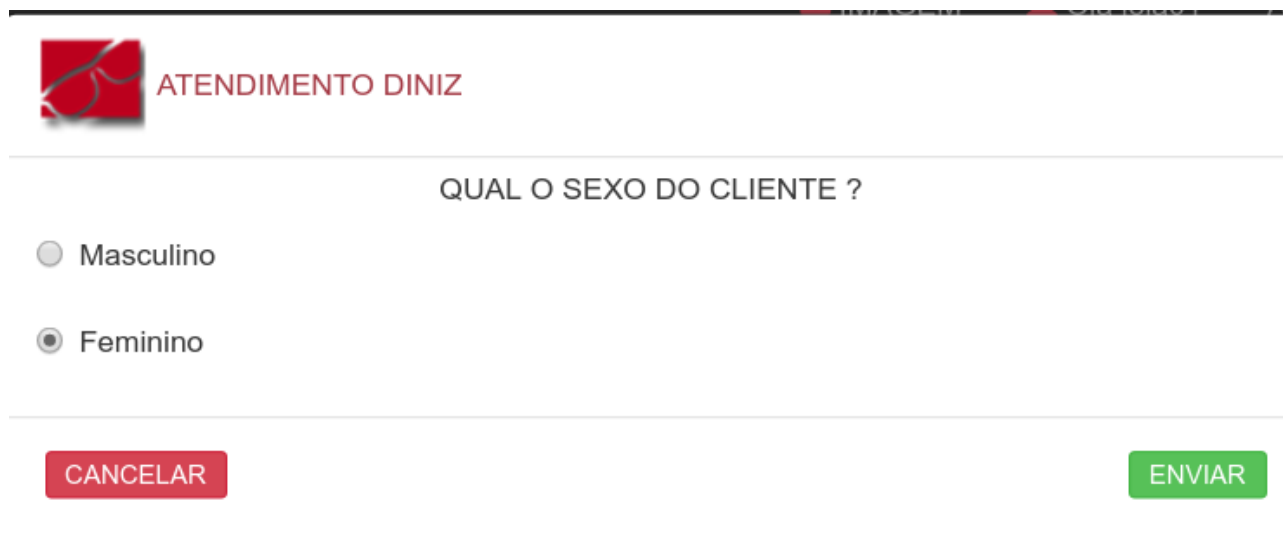
The screenshot shows a web interface for 'ATENDIMENTO DINIZ'. On the left, a sidebar lists 'AGUARDANDO CLIENTE' with a green bar, and two user avatars: 'SILVA' and 'MARCOS 16'. The main area displays a form titled 'QUAL O SEXO DO CLIENTE ?' with two radio button options: 'Masculino' and 'Feminino'. At the bottom of the form are two buttons: 'CANCELAR' (red) and 'ENVIAR' (green).

A partir daqui vamos exibir todos os passos do questionario sendo que cada escolha vai guiar o vendedor para outro quadro de seleção.

QUESTIONARIO – QUADRO GERAL

O questionario aberto tem alguns botões que devem ser observados.

- CANCELAR → Cancela o atendimento devolvendo o vendedor para EM ATENDIMENTO
- ENVIAR → Passa para a próxima pergunta usando a opção que ele selecionou
- CORPO DA MENSAGEM → Geralmente escolhe-se uma opção e avança para a próxima.
- RETORNAR → Aparece somente quando foi respondida uma ou mais perguntas, permite voltar na pergunta anterior caso tenha preenchido de forma incorreta.



This is a detailed view of the 'ATENDIMENTO DINIZ' interface. The sidebar on the left is partially visible. The main form is titled 'QUAL O SEXO DO CLIENTE ?' and contains two radio button options: 'Masculino' and 'Feminino'. At the bottom of the form are two buttons: 'CANCELAR' (red) and 'ENVIAR' (green).

QUESTIONARIO – ESCOLHA DO SEXO

A primeira pergunta que o vendedor enfrenta é sobre o sexo do cliente aqui ele deve escolher entre masculino ou feminino, depois de escolhido ele clica em ENVIAR para ser exibida a próxima pergunta.



ATENDIMENTO DINIZ

QUAL O SEXO DO CLIENTE ?

- ☐ Masculino
- ☒ Feminino

CANCELAR

ENVIAR

QUESTIONARIO – TIPO DE ATENDIMENTO

A partir daqui a escolha da opção muda a forma como será exibida a próxima pergunta, temos 5 tipos de atendimento

- Venda
- Não Venda
- Ajuste-conserto-montagem-pagamento
- Entrega
- Troca/Assistência



ATENDIMENTO DINIZ

QUAL FOI O TIPO DE ATENDIMENTO ?

- ☒ Venda
- ☐ Não Venda
- ☐ Ajuste-conserto-montagem-pagamento
- ☐ Entrega
- ☐ Troca/assistência

RETORNAR

ENVIAR

Vamos fazer cada fluxo para os tipos de atendimento, assim verificamos as particularidades de cada um, começaremos pela venda, depois de escolhida clicamos em ENVIAR.

QUESTIONARIO – VENDA – COM/SEM RX

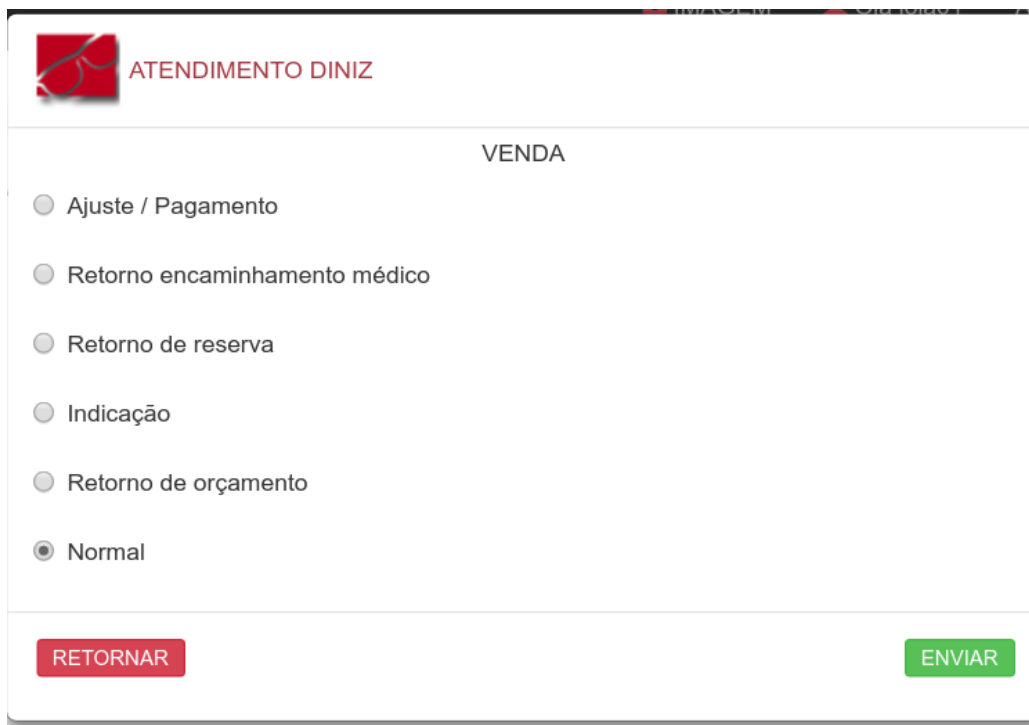
Neste próximo questionario definimos se o cliente fez a venda com ou sem RX, escolhemos uma opção e clicamos em ENVIAR.



The screenshot shows a web form titled "ATENDIMENTO DINIZ" with a red logo. Below the header, the section is labeled "COM RX OU SEM RX". There are two radio button options: "Com RX" (selected) and "Sem RX". At the bottom, there are two buttons: "RETORNAR" (red) and "ENVIAR" (green).

QUESTIONARIO – VENDA – COM/SEM RX – VENDA

Nesta parte o vendedor define como foi a venda vamos escolher venda Normal, clique em ENVIAR.



The screenshot shows a web form titled "ATENDIMENTO DINIZ" with a red logo. Below the header, the section is labeled "VENDA". There are six radio button options: "Ajuste / Pagamento", "Retorno encaminhamento médico", "Retorno de reserva", "Indicação", "Retorno de orçamento", and "Normal" (selected). At the bottom, there are two buttons: "RETORNAR" (red) and "ENVIAR" (green).

Na última parte é exibida todas as opções que o vendedor escolheu para que ele confira.



ATENDIMENTO DINIZ

As respostas estão corretas ?

SEXO: F
TIPO DE ATENDIMENTO: venda
COM RX: com_rx
TIPO DA VENDA: normal

RETORNAR

Como conheceu a loja ?

Retorno

ENVIAR

No botão como “**Como conheceu a loja ?**” o vendedor tem a opção de informar um divulgador, todos os divulgadores que cadastramos para a loja são exibidos aqui.

The image shows a close-up of the 'Como conheceu a loja ?' button from the previous screenshot. The button is a grey rectangle with rounded corners. Below it, a dropdown menu is open, displaying a list of options. The first option is 'NENHUM' in a light blue box. Below it are 'Rádio' and 'Televisão' in white boxes. The dropdown menu has a thin blue border and a small downward arrow on the right side of the 'NENHUM' box.

Caso tenha algum divulgador o vendedor seleciona ele e então pode clicar em **ENVIAR**. Caso esta venda seja um **Retorno de não venda** (quando uma não venda é preenchida com nome e telefone do cliente) clique em retorno e selecione o cliente que foi registrado como não venda. Clicando em retorno no exemplo abaixo não temos nenhum cliente que seja retorno de não venda.

RETORNAR

Como conheceu a loja ?

Retorno

ENVIAR

Procurar na tabela

CLIENTE	ID ATENDIMENTO
NENHUM	NENHUM

Clique em enviar, a data de início de atendimento desaparece e então os dados são submetidos. Caso a data não desapareça, atualize a página que ele some.

ROTINA DE ATENDIMENTO FILIAL 01

AGUARDANDO CLIENTE

EXIBIR NOMES


EM ATENDIMENTO

MARCOS

SILVA

QUESTIONARIO – NÃO VENDA

Quando o tipo de atendimento escolhido é não venda, temos o seguinte fluxo a ser seguido.



ATENDIMENTO DINIZ

QUAL FOI O TIPO DE ATENDIMENTO ?

Venda

☒ Não Venda

Ajuste-conserto-montagem-pagamento

Entrega

Troca/assistência

RETORNAR

ENVIAR

Escolha o tipo de atendimento como **Não Venda** e clique em enviar.

QUESTIONARIO – NÃO VENDA – COM/SEM RX

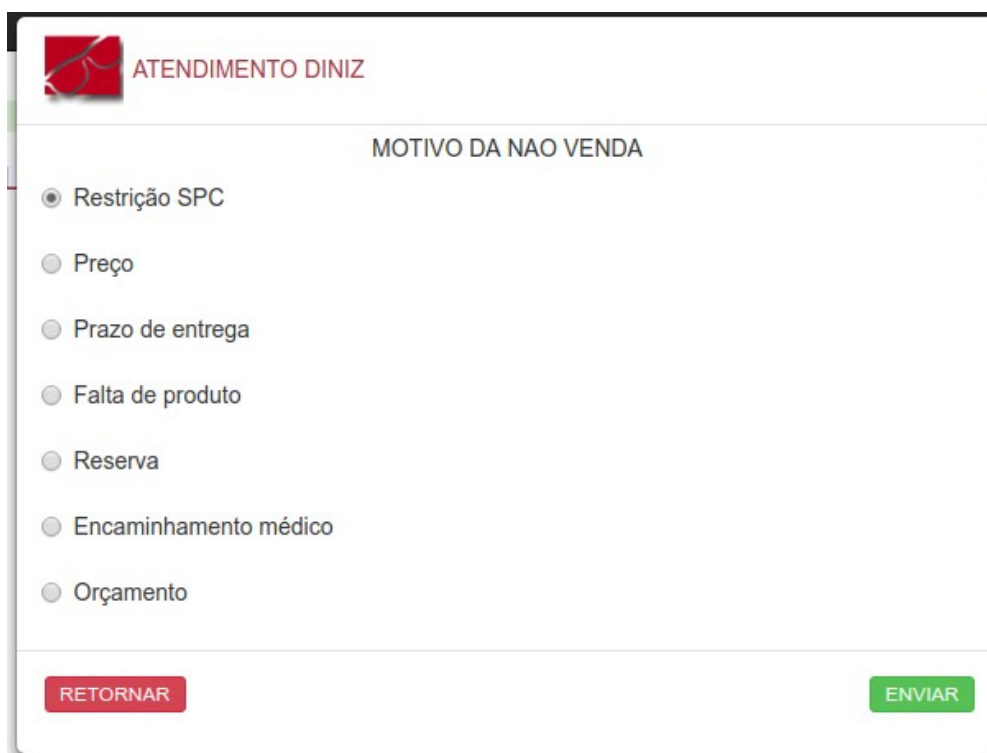
Escolha como foi a não venda, com ou sem receita, depois clique em enviar.



Formulario de atendimento Diniz para não venda com ou sem receita. O formulario possui um header com o logo da Diniz e o texto "ATENDIMENTO DINIZ". Abaixo, há uma seção intitulada "COM RX OU SEM RX" com duas opções de radio button: "Com RX" (selecionada) e "Sem RX". No rodapé, há dois botões: "RETORNAR" em vermelho e "ENVIAR" em verde.

QUESTIONARIO – NÃO VENDA – COM/SEM RX – MOTIVO DA NÃO VENDA

Aqui o vendedor escolhe o motivo da não venda, desde Restrição SPC até mesmo um simples orçamento do cliente.



Formulario de atendimento Diniz para não venda com motivo da não venda. O formulario possui um header com o logo da Diniz e o texto "ATENDIMENTO DINIZ". Abaixo, há uma seção intitulada "MOTIVO DA NAO VENDA" com sete opções de radio button: "Restrição SPC" (selecionada), "Preço", "Prazo de entrega", "Falta de produto", "Reserva", "Encaminhamento médico" e "Orçamento". No rodapé, há dois botões: "RETORNAR" em vermelho e "ENVIAR" em verde.

QUESTIONARIO – NÃO VENDA – COM/SEM RX – MOTIVO DA NÃO VENDA

Quando selecionado escolha o motivo da não venda a mesma tela de confirmação dos dados são exibidos assim como a possibilidade de escolher um divulgador.

 ATENDIMENTO DINIZ

As respostas estão corretas ?

SEXO:	F
TIPO DE ATENDIMENTO:	nao_venda
COM RX:	com_rx
MOTIVO DE NÃO VENDA:	restricao_spc

RETORNAR

Como conheceu a loja ?

Dados do Cliente

ENVIAR

NENHUM ▾

A diferença aqui fica por conta do campo **DADOS DO CLENTE**, onde informações sobre o cliente podem ser incluídas, assim o vendedor pode incluir os dados e ligar para o cliente depois com algum preço melhor para poder fechar a venda.

RETORNAR

Como conheceu a loja ?

Dados do Cliente

ENVIAR

NOME:

JOAO

TELEFONE:

(31) 99977-8899

PRODUTO:

LENTE HOYA

VALOR:

2.500,00|

Depois de preenchidos os campos clique em enviar, os dados do cliente são salvos nos orçamentos para que o vendedor possa usar estes dados depois para entrar em contato com o cliente.

QUESTIONARIO - AJUSTE E TROCA/ASSITENCIA

Nestes questionarios escolhendo qualquer um deles na parte de tipo de atendimento será exibida uma pagina para confirmação dos dados e se deseja incluir divulgador caso desejado.

 ATENDIMENTO DINIZ

As respostas estão corretas ?

SEXO: F

TIPO DE ATENDIMENTO: ajuste_conserto_montagem_pagamento

RETORNAR


Como conheceu a loja ?

ENVIAR

NENHUM

QUESTIONARIO – ENTREGA

Esta é a ultima opção do tipo de atendimento, escolhida esta opção você pode informar na segunda parte se o produto foi entregue no prazo ou fora do prazo.

 ATENDIMENTO DINIZ

ENTREGUE NO PRAZO ?

☒ SIM

☐ NÃO

RETORNAR

ENVIAR

Depois desta tela a próxima a ser exibida sera a de verificação dos dados, nela você pode informar um divulgador caso deseje, e finalize o atendimento clicando em **ENVIAR**.



ATENDIMENTO DINIZ

As respostas estão corretas ?

SEXO: F

TIPO DE ATENDIMENTO: entrega

NO PRAZO: sim

RETORNAR

Como conheceu a loja ?

ENVIAR

Finalizado assim todos os fluxos de um atendimento bem sucedido.

Autor: Marcos Felipe da Silva Jardim