

[Restart](#)

Porta de Entrada

Você *finalmente* conseguiu passar pelo engarrafamento matinal e chegar a Livraria Resolve.

O logo na porta deixa claro que você chegou no lugar certo.



Antes de bater na porta, você pega seu celular e verifica suas anotações sobre com quem deve se encontrar:

Cliente	Livraria Resolve
Proprietário	Arnaldo Américo
Gerente Geral	Bruna Belítro
Gerente de TI	Carlos Castelo
Pedido	web site de atendimento a clientes

Na porta, que parece muito resistente, tem uma placa com o nome da livraria.

Você toca a campainha ou você bate na porta.



A campainha toca uma música conhecida, mas você não sabe qual. Depois de uns quinze segundos uma moça de uns 25 anos, com um sorriso simpático e uniforme profissional, abre a porta e pergunta:

- Em que posso ajudar?

Você explica que é o analista de sistemas que veio começar o serviço do novo sistema.

Recepção

A moça diz:

- Bom dia, entre por favor. Eu sou a **Débora Dina**, a recepcionista, você tem várias reuniões marcadas aqui, hoje. Entre por favor e sente, vou anunciar-lo.

Você senta no sofá, senta na poltrona ou olha ao seu redor.

Você vê um **sofá**, uma **poltrona** e a Débora Dina. Em cada parede há um cartaz, enquadrado, com a propaganda de um livro. Você percebe que já leu um deles e gostou muito. Há uma **a porta principal**, de madeira e muito grossa, e uma **porta menor**, que parece dar para dentro da empresa. Débora está falando no telefone com alguém.

Você pensa em se sentar na poltrona, mas ela não parece confortável. É moderna e cheia de pontas. Melhor sentar em outro lugar, como no **sofá**, ou simplesmente ficar em pé e olhar ao **redor**.

Depois de cinco minutos, Débora pede para você seguir pela porta menor, que leva a um **corredor**, e ir para a última porta desse **corredor**, que tem uma placa onde diz "sala de reuniões". Ela ainda diz: "Quando estiver pronto para sair, volte a recepção, é o único caminho".

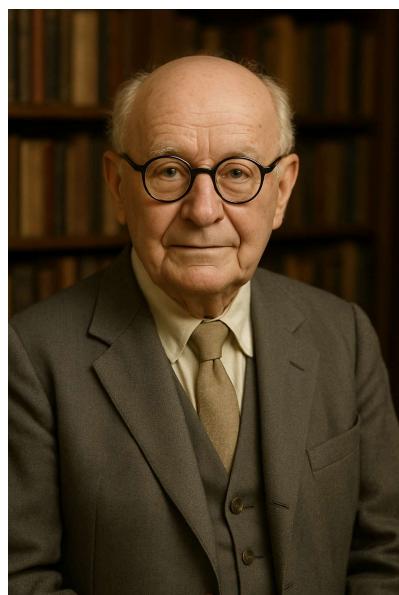
Corredor

Você está no corredor. Você vê várias portas com identificação:

- a **sala de reuniões**;
 - sala de TI;
 - sala dos vendedores, e
 - sala da gerência.
-

Sala de Reuniões

- Bem vindo, você chegou! Estava esperando ansioso. Serão grandes mudanças.



Quem fala é um senhor calvo, de uns 70 anos, óculos redondos grossos, de terno cinza e gravata clara. Quase o estereótipo de um livreiro.

- Eu sou **Arnaldo Américo**, proprietário da Livraria Resolve. Espero que você possa nos ajudar com nosso problema. A gente precisa de alguém que resolva!

Ele parece feliz com o trocadilho, você tenta fingir um sorriso.

Você: **olha ao redor, cumprimenta o Sr. Arnaldo, ou se senta na mesa de reunião?**

Você diz:

- Olá, eu sou o analista responsável pelo seu novo sistema. É um prazer está aqui.

Você trocam um aperto de mãos.

o Sr. Arnaldo Américo o convida para **sentar**.

Você se senta na mesa de reunião e o Sr Arnaldo Américo senta na posição oposta a sua

Você acha que está na hora de começar a fazer **perguntas**.

A Reunião com Arnaldo Américo, proprietário

O Sr. Arnaldo Américo parece perceber sua hesitação e começa a falar:

- Por onde podemos **começar**? A empresa está crescendo e é hora de informatizar. Já reservei um dinheiro para esse projeto e outros mais.

Você explica:

- Bem, eu tenho algumas perguntas para o senhor e para todos na empresa.

Você decide, sobre o que quer saber?

1. **Por que** o senhor chamou a minha empresa?
 2. **O que** sua empresa faz?
 3. **Como** os pedidos são atendidos?
 4. **Quem** mais eu posso entrevistar?
-

Nossa empresa precisa mudar. Não dá para continuar como está. Tudo é muito atrasado. Meu filho acha que eu sou velho, mas eu sei que temos que ter atendimento via internet.

Eu quero que você escute todos e faça um software que apoio o pessoal de vendas para vender por internet. Depois fazemos o resto. Já estamos perdendo clientes.

Mas lembre sempre que nós somos uma empresa com pouco estoque, negociamos com livros muito caros e quase sempre raros.

Eu quero vender esses livros raros via internet.

Creio que meu filho ficaria surpreso se me ouvisse falar!

1. **O que** sua empresa faz?
 2. **Como** os pedidos são atendidos?
 3. **Quem** mais eu posso entrevistar?
-

O Sr. Arnaldo parece feliz em falar de sua empresa:

- Eu que fundei essa livraria, 30 anos atrás. A Livraria Resolve atua no mercado de venda de livros de arte e livros raros, de colecionadores, sob encomenda.

Ele continua...

- Nossa atuação não prevê a manutenção de livros em estoque, apesar de alguns acabarem ficando no estoque por problemas na venda. Todos os livros solicitados por nossos clientes são, semanalmente, encomendados às editoras, distribuidoras, outras livrarias e outros vendedores em geral. Nós somos uma espécie de empresa de corretagem, que facilita a vida de colecionadores.
 - Você quer saber mais **como a livraria funciona?**
-

Você pede para ele continuar:

- O cliente pode pedir qualquer livro, mas nós não trabalhamos com livros comuns. Nosso mercado é restrito e de alto valor agregado. Trabalhamos com livros do mundo todo e temos contatos em todos os lugares. Até no Nepal. A partir do pedido do cliente, a gente investiga se o livro pode ser encontrado e trazido para o Brasil.
- Um livro raro pode ser uma primeira edição antiga, um livro mesmo moderno mas de tiragem muito pequena, alguns livros de arte, design e arquitetura. Muitos desses livros saíram de catálogo.
- Para usar os serviços da livraria, os clientes devem se cadastrar previamente. O pedido de cadastro é aprovado por mim ou por meu filho, Armando Américo.
- Temos clientes no mundo todo. O cadastro básico é composto de nome, endereço completo, telefone fixo, telefone celular, telefone profissional, e email.

Ele parece animado contando a história da empresa...

O dono da empresa continua a falar, realmente sem dar chance para interrupções:

- Os clientes enviam seus pedidos pelo correio eletrônico, telefone ou fax, ainda temos um fax! O pedido é aceito se o cliente estiver previamente cadastrado. Caso contrário, o pedido é rejeitado com um aviso ao solicitante para se cadastrar, o que volta pelo mesmo sistema.
- Isso é importante, pois nós normalmente pagamos os livros antes de receber por eles e são livros caros. Nas sextas-feiras, a livraria emite requisições de livros para os fornecedores que escolhemos, ou seja, fecha os negócios combinados, com base nos pedidos recebidos e no que encontramos na internet.
- Quando os livros são entregues pelo fornecedor, a livraria confere a nota de entrega da editora com a requisição, devolvendo as que contiverem erros.

Você pode perguntar ainda:

1. **Por que** o senhor chamou a minha empresa?
2. **Como** os pedidos são atendidos?
3. **Quem** mais eu posso entrevistar?

O Sr. Arnaldo explica:

- Os pedidos dos clientes são atendidos imediatamente quando completos, isto é, quando todos os livros pedidos foram enviados pelos fornecedores escolhidos por nós (ou forem cancelados).
- O atendimento, que é a entrega pelo correio, consiste na emissão de uma instrução de pagamento, que é pago, e depois de uma nota fiscal, que é enviada então com o livro. Cópias da nota fiscal e do boleto são enviadas ao nosso contador, que é terceirizado.
- Para os clientes no Brasil, podemos emitir também um boleto bancário. Para clientes no exterior são apenas os dados de nossa conta bancária no Brasil, para onde eles devem fazer um depósito internacional.

Você então pergunta:

- **Como** um livro pode ser cancelado?
-

E o Sr. Arnaldo responde:

- Se depois de 30 dias da data de entrega o fornecedor não enviou um livro requisitado, a livraria cancela o pedido junto ao fornecedor e elimina o livro do pedido do cliente. É enviado um aviso ao cliente desse fato, junto com o restante do pedido, se existir, ou isoladamente pelo correio. Nós também avisamos ao fornecedor que não queremos mais o livro.

Você ainda pode perguntar:

1. **Por que** o senhor chamou a minha empresa?
 2. **O que** sua empresa faz?
 3. **Quem** mais eu posso entrevistar?
-

O Sr. Arnaldo parece pensar e fala:

- Somos poucos, mas trabalhamos muito aqui - diz o Sr. Arnaldo com orgulho -
- Você ainda pode entrevistar:

1. Meu filho, Armando Américo, que é o diretor.
2. Minha grande amiga de infância, Bruna Berílio, que é gerente geral.
3. O vendedor, Felipe Franciscano, que fica na sala de vendas.
4. Outra vendedora, há muito tempo na empresa, Gabriela Gambra.
5. O gerente de TI, programador e faz-tudo de informática, Carlos Castelo.

Você vê que ainda há tempo de outra pergunta:

1. **Por que** o senhor chamou a minha empresa?
2. **O que** sua empresa faz?
3. **Como** os pedidos são atendidos?

Se quiser, pode perguntar **mais alguma coisa**, se não é melhor **se despedir**.

Você fica bastante satisfeito com as informações que tem até agora e agradece ao dono da empresa.

Ele responde:

Acho que você já pode entrevistar as outras pessoas. Até logo. Ele se vira para sair, mas não resiste e diz para você: Você é uma pessoa simpática, eles vão gostar de você.

Parece que você já investigou tudo. Levantou ótimas informações.

Você se despede educadamente e segue para o **corredor**?

Corredor

Você está no corredor. Você vê várias portas com identificação:

- a **sala de reuniões**;
 - a **sala da gerência**;
 - a **sala dos vendedores**, e.
 - a **sala de TI**.
-

Sala da Gerência



Nessa sala você ve duas mesas. Lá estão um homem e um mulher, com certeza são **Armando Américo** e **Bruna Berílio**. Bruna já é uma senhora de certa idade, como o dono da empresa, mas Armando Américo é jovem e lembra o pai, bem mais magro e em forma.

Eles olham para você com um olhar inquisitivo e você se apresenta.

Armando fica muito animado com sua presença, já Bruna parece ressabiada, mas ambos o cumprimentam com simpatia. Armando usa uma roupa social e Bruna está também razoavelmente arrumada, mas nem ele está de terno nem ela com roupa equivalente.

Nas mesa de Armando há um notebook de última geração, ligado em uma planilha eletrônica, na mesa de Bruna, um computador de mesa, já bastante usado, desligado, muito papel e alguns cadernos que, quando abertos, mostram uma grande organização.

Depois de conversar algumas amenidades, fica claro que você pode fazer perguntas para eles, e você já tem ideia de como começar:

- **Como** são feitas as coisas aqui?
- **Quais** outros sistemas vocês estão fazendo?

Bruna diz:

- Fazemos as coisas do mesmo jeito aqui há muitos anos. Com a carga de trabalho aumentando, concordo que um sistema de vendas pode ajudar, mas não acho que precisamos mudar tanto.

E Armando comenta:

- A livraria funciona da mesma forma há muitos anos, com tudo feito de forma manual. Porém, com a possibilidade cada vez maior de trabalhar com livros do mundo todo, nosso trabalho aumentou muito. Meu pai é “das antigas”, mas eu o convenci a começar a mudar as coisas, para eu poder tocar melhor o negócio com a Bruna quando papai se aposentar. Bruna parece ter problemas com essa opinião:
- Melhor não mexer muito, estamos crescendo e em tme que está ganhando não se mexe. É só resovler uns probleminhas aqui e ali.

Armando chama a atenção para si:

- O importante é que o sistema atenda bem a vontade do cliente: encomendar um livro raro, que não é encontrado com facilidade, e que cabe a gente procurar e dar um preço. Você pode perguntar:
 - **Quais** outros sistemas vocês estão fazendo?
-

Bruna olha para umas anotações que parece ter feito antes e fala:

- O importante é que se leve em conta que estamos comprando outros sistemas de informação não específicos para a Livraria ABC no mercado. Por exemplo, já temos um sistema de contas a pagar e a receber sendo implantado que deverá receber as informações do sistema que vocês vão fazer. Isso é realmente melhor que meus cadernos, pois não preciso fazer mais as contas.

Ela olha para **Armando**.

Armando pensa e diz:

- O que eu mais preciso é melhorar o nosso relacionamento com o cliente. Para isso, a informação que vem do sistema de vendas é essencial. Uma coisa importante, por exemplo, é saber que clientes freqüentes não compram mais na freqüência que compravam. Sabendo isso eu posso recuperar um cliente que deixou de nos procurar.

Você pergunta se eles tem **alguma idéia**,

Bruna diz:

- Outro é classificar os clientes de acordo com o tipo de livro que gostam, para podermos fazer ofertas de livros que encontramos, oportunidades que vemos no mercado. No fundo, conhecer os principais clientes é nosso principal segredo.

Logo depois, Armando parece querer falar. Você pergunta **o que ele pensa?**

Armando pensa um pouco e fala:

- Tenho pensado muito em como um sistema pode nos ajudar. Até mesmo pensei se não seria interessante vender livros pela Internet, com um site para os clientes fazerem encomendas, o que vocês acham disso? Seria uma grande novidade para nós e nossos clientes. Acho que comentei com meu pai, mas ele nunca presta atenção em tecnologia.

Bruna diz:

- Hum... não sei se gostei da ideia de vender pela Internet. Mas um site chamando atenção para nosso negócio, com indicativos de como nos contactar, seria ótimo.

Você anota a sugestão, fingindo não saber a opinião do Sr. Arnaldo, e pergunta se há algum **problema** que deva estar ciente.

Bruna respira, pensa e se lembra de algo:

- Outra coisa importante é que, com os problemas de entrega, acabamos com um pequeno estoque de livros que compramos, mas os clientes não compraram da gente. Então eu quero fazer algo com isso. Uma mala direta de promoção, por exemplo. Acho que nossos clientes iam gostar de receber pequenos catálogos com livros de qualidade.

Armando faz um pequeno sinal para você, parece que ele não concorda muito:

- Para isso que serve um site de vendas, Bruna! Catálogos só dão trabalho de fazer, imprimir e enviar.

Bruna, contrariada, lembra:

- Enviar a gente pode fazer por email. Nossa diferencial, que é o contato com os clientes, será perdido com um site de vendas.

Você pode perguntar:

- **Como** são feitas as coisas aqui?

A conversa está interessante, você deve **continuar**. Um bom analista sempre percebe que pode obter mais informações.

Você pensa um pouco e vê que tem mais perguntas:

- **Quantas** pessoas trabalham aqui?
 - **Quais** informações gerenciais vocês precisam?
-

Armando diz:

- A partir dessa operação, também são necessários alguns dados para ajudar a gerenciar melhor a empresa. Dois relatórios são muito importantes para nós: um relatório de vendas em um período e um relatório de gastos por fornecedor. Hoje fazemos tudo na mão. Eu faço ele no Excel, mas tenho que digitar tudo de novo. O de fornecedores a mesma coisa. E preciso dos dois para entender o fechamento do mês.

Armando tosse e fala:

- Outro relatório que nos ajudaria muito é o de pedidos não atendidos. Hoje a Bruna cuida disso, mas precisamos ficar de olho nos livros desejados que não estão no mercado. E também temos que saber todos os livros que já vendemos para cada pessoa, para poder fazer uma oferta se alguém quiser comprar aquele livro.

Bruna **interrompe**.

- A gente precisa ter uma agenda de entregas, Tudo que tem que ser entregue e um status dizendo se já foi pedido, já foi recebido, já foi enviado e se já foi pago. Eu faço isso com cadernos, mas são muitos livros agora, acabo tendo que virar de

página o tempo todo. É a única forma de saber que estamos trabalhando direito.
O resto é mais financeiro.

Você pode perguntar:

- **Quantas pessoas trabalham aqui?**
-

Bruna diz:

- Hoje somos sete. Todo mundo tem seu cargo, mas todo mundo ajuda todo mundo. A Débora Dina é recepcionista e secretária, o Carlos faz tudo de TI sozinho, os vendedores falam com clientes e fornecedores, e nós também vendemos, fazemos tudo. Papai já está velho, mas tem cliente importantes que compram livros raros caríssimos e também trabalha muito.

Armando também parece querer falar algo e você pede que ele **participe**.

Armando diz:

- Primeiro pensei em contratar mais pessoas, porém isso não ia diminuir a confusão de papéis com que estamos lidando e a falta de informações, então resolvi que seria necessário informatizar a empresa para, se necessário, crescer.

Bruna olha preocupada.

- Cada contratação é uma dificuldade. Todas as pessoas aqui falam várias línguas e sabem muito de literatura. O Felipe tem um mestrado.

Você pode perguntar:

- **Quais informações gerenciais vocês precisam?**
-

Bruna diz: nossa, nós falamos muito.

Com o que Armando concorda. Mas ele ainda diz: você precisa ir falar com os vendedores, eles sabem muito do que acontece na empresa e podem ter outras demandas.

Você se despede, e vai para o **corredor**.

Corredor

Você está no corredor. Você vê várias portas com identificação:

- a **sala de reuniões**;
- a **sala da gerência**;
- a **sala dos vendedores**, e.
- a **sala de TI**.

Sala de TI



Você chega na Sala de TI e vê um homem agitado tentando colocar um computador em um rack, mas meio sem jeito. Ele pede sua ajuda com um olhar. Com certeza é o **Carlos Castelo**.

Você **ajuda**, levantando o rack um pouco para entrar na posição, ou você **finge** que não viu.

Você dá uma pequena ajuda para Carlos Castelo, ajudando a encaixar o computador. Ele fica muito feliz e se apresenta:

- Olá, sou o Carlos, você foi de muita ajuda, não estava conseguindo acertar, em que posso te ajudar como agradecimento?

Você se **apresenta** ou já diz logo o que **quer**?

Você se apresenta, diz que é responsável pela análise do novo sistema de informação da empresa, e precisa saber se há alguma demanda que ele pode **explicar**.

Carlos Castelo está muito bem humorado

- Vamos lá, o que você quer saber - ele diz.

Você explica que está interessado em:

1. **Como** deve funcionar o sistema?
 2. **Onde** ele vai executar?
 3. **Quais** softwares que deve usar.
-

Abrindo as mãos como quem apresenta a empresa, Carlos diz:

- Você deve se lembrar que essa empresa é antiga e tradicional.
- Tanto os donos e os funcionários, quanto muitos dos clientes, têm pouco hábito de usar computadores. O sistema deve ser muito simples de ser usado. Não pode ser confuso ou ter muitas opções para os clientes. Basicamente é só fazer e acompanhar pedido para eles. E talvez melhorar o pagamento.
- Tudo deve ser feito também para Web, porém em sites responsivos que funcionem em celulares. Por incrível que pareça, os mais velhos adotaram mais o celular que computadores. Não queremos nenhuma necessidade de instalar ou baixar algum software para o computador, ou celular, das pessoas.

Você ainda pode querer saber:

1. **Onde** ele vai executar?
 2. **Quais** softwares que deve usar.
-

Castelo começa a contar:

- Nós decidimos terceirizar tudo para a nuvem, é muito caro manter um servidor local para aplicações, o melhor é alugar mesmo. Já basta essas duas máquinas para a nossa aplicação de ERP funcionar.

Ele olha para a própria mão, parece que arranhou ao instalar a máquina, e continua.

- É essencial que tudo seja feito usando software livre e rodando no sistema Linux Ubuntu.

Você ainda pode querer saber:

1. **Como** deve funcionar o sistema?
 2. **Quais** softwares que deve usar.
-

Com uma voz simpática e sorrindo, Carlos diz:

- Você pode escolher a linguagem de programação que for melhor para sua equipe
- Já instalamos um sistema gerenciador de banco de dados, o MySQL, por causa do sistema de ERP que instalamos. O sistema tem que usar esse SGDB também, mesmo que seja na rede, pois não quero gerenciar dois sistemas. Esse é obrigatório mesmo.

Você pensa um pouco e pergunta se acha necessário **pagamento on-line?**

Carlos pensa um pouco, não parece ser uma pergunta fácil.

- Não sei muito bem a tecnologia envolvida, mas sei que o ERP que compramos é compatível com esse serviço. Certamente nossos clientes iam gostar de pagar com cartão de crédito ou débito. Mas não sei se seria bom para a empresa, devido as taxas. Mas a forma de pagar de hoje é realmente complicada.

Você ainda pode querer saber:

1. **Como** deve funcionar o sistema?
 2. **Onde** ele vai executar?
-

Você acha que já sabe tudo que precisa e se despede de Carlos:

Quando você se despede ele deseja muito boa sorte e diz que está a disposição

Melhor voltar para o **corredor**.

Corredor

Você está no corredor. Você vê várias portas com identificação:

- a **sala de reuniões**;
 - a **sala da gerência**;
 - a **sala dos vendedores**, e.
 - a **sala de TI**.
-

Sala dos vendedores



Você encontra duas pessoas trabalhando no telefone, cada um em sua mesa.

Certamente são Felipe Franciscano e Gabriela Gambra.

Ambos estão parecendo bastante ocupados. Felipe está de terno, como o patrão.

Gabriela também usa uma roupa mais formal.

Você espera na porta **pacientemente** na porta ou tenta **interromper**?

Conversando com os vendedores

Depois de algum tempo os dois telefonemas acabam praticamente juntos. Parece até que estavam falando um com o outro, mas claramente não foi isso.

Felipe diz, com um ar simpático:

- Olá o que deseja?

Você se apresenta e se explica, diz que está procurando informações para fazer um sistema que vai ajudá-los, pede desculpas por atrapalhar o serviço, mas que **precisa da opinião deles**.

Entrevistando os Vendedores

Eles ficam muito satisfeitos e começam a falar ao mesmo tempo. Parece que estão ansiosos por alguma ajuda.

Você sente que é melhor fazer com que só um fale:

- **Quais** os seus problemas mais comuns? - pergunta para Felipe
- **Quais** as informações que vocês têm? - pergunta para Gabriela

Felipe fala animado:

- Hoje nosso processo, como é todo manual, tem muitos defeitos. Temos muita informação repetida, pois temos que controlar os pedidos dos clientes e as requisições aos fornecedores, que se cruzam. Muitas vezes recebemos um livro e por um problema de anotação não sabemos para qual cliente se destina. Então gastamos um bom tempo procurando, cliente por cliente, ficha por ficha, quem pediu aquele livro.

Ele parece querer falar **mais**, mas você pode perguntar "**quais** as informações que vocês tem" para Gabriela .

Felipe aproveita para continuar:

- Claramente, a primeira coisa que qualquer sistema deve fazer é suportar o nosso funcionamento diário. Estou falando da operação básica de atendimento aos clientes, não da contabilidade ou outras coisas do gênero, pois para essas vamos ter sistemas prontos, já sabemos disso.

Felipe parece ter acabado, você pergunta "quais as informações existentes" para Gabriela.

Gabriela também tem informações e as fornece prontamente:

- Mantemos também vários arquivos de clientes, o que facilita em certos casos, mas dificulta em outros. Temos os clientes com pedido em andamento, aqueles com pedidos atendidos, mas não pagos, os freqüentes e os outros clientes, que não se enquadram em nenhuma dessas categorias. E tem a lista dos clientes "expulsos", pois nos deram calote e ainda tem a cara de pau de pedir outro livro. Eu preciso ter isso em uma tela de um sistema, não nos meus cadernos, ou na planilha do Felipe.

Gabriela aponta para o notebook, com certo desgosto, ou seria inveja?

Ela parece querer falar **mais**.

Gabriela continua:

- Como estamos sempre manipulando muitas fichas, algumas vezes esquecemos de requisitar a um fornecedor um ou mais livros pedidos pelo cliente. Isso atrasa o atendimento e resulta em reclamações que não são boas para a livraria.

Gabriela parece ter acabado.

Quando eles dão uma respirada e param de falar, você pergunta então **como funciona o trabalho** deles.

Seu interesse os deixa mais animados:

Gabriela diz que existe um passo a passo muito bem definido. Mas que Felipe pode começar a explicar.

Felipe diz:

- Somos nós que fazemos as vendas mesmo aqui, mas às vezes precisamos de ajuda. Normalmente eu recebo um pedido do cliente com uma lista de livros, ou um livro só.

Com certo orgulho, ele diz:

- Então eu vou nos vários catálogos que possuímos, alguns de editoras, outros de distribuidoras, e procuro os livros desejados. Também procuro na internet, em lojas e leilões. E sebos. Vale tudo. Tenho até alguns contatos em cidades com grandes livreiros, como Nova York, Paris e Londres. Tudo está aqui nessa sala.

Gabriela parece confessar um segredo:

- Muitos de nossos contatos são bem antigos, eles foram criados pelo Sr. Arnaldo e a D. Bruna no início do negócio. Os livreiros quase formam uma sociedade secreta.

Felipe **respira**, como espantado, e Gabriela olha como quem diz: contei!

Felipe continua:

- Faço uma lista com cada livro, onde podemos comprá-los, o prazo de entrega, e o preço de custo de cada oferta de cada livro e uma estimativa de preço de frete. Algumas vezes tenho que esperar uma cotação que vai chegar por e-mail ou telefone, então eu paro o serviço para começar mais tarde.

Ele pausa um pouco:

- Essa lista eu envio para a Bruna, que define o preço de venda de cada livro. Ela faz isso baseada na experiência dela com os clientes e as necessidades da empresa. Nós compramos os livros em muitas moedas, são livros caros, de arte, ou livros raros e antigos, de colecionador, e a taxa de câmbio também é importante.

Felipe para, fica pensando e Gabriela **passa a falar**:

- Com os preços definidos eu faço uma estimativa do frete para o cliente e preparamos uma proposta. Essa proposta é passada para o cliente por uma de várias formas: telefone, e-mail ou, ultimamente, Whatsapp.

Ela pega e mostra um fax que está em sua mesa:

- Geralmente dentro de 24h o cliente confirma a proposta, ou parte dela. Eu então separe os pedidos que serão feitos na sexta-feira. Esse fax é um aceite, o cliente deve ter uns 90 anos. Grande colecionador.

Felipe diz, explicando um pouco mais:

- Quem trata dessa parte dos pedidos para os fornecedores é o próprio Sr. Américo ou seu filho. Muitas vezes ele consegue mais um desconto na compra dos livros. Algumas das vezes esse desconto, ou parte dele, é repassado para o cliente.

Gabriela pega um copo de água em sua mesa e **bebe** um pouco, pegando fôlego.

Gabriela continua:

- Quando chegam todos os livros de um cliente eu começo a trabalhar de novo.
- Sou eu quem “fecha” a venda. Recalculo o preço de custo e de venda. Passo os casos de possível desconto para a Bruna, que decide na hora. Emito uma fatura, uma nota fiscal, se necessário um boleto, empacoto e preparamos para os entregadores (a gente usa a DHL ou a Fedex). Muitas vezes eu telefono, ou mando um e-mail, para avisar o cliente que o pedido está sendo enviado.

Você pergunta:

- **Como** os clientes pagam?

Gabriela não parece gostar desse assunto:

- Hoje pelo boleto, no Brasil, ou por depósito internacional. É muito ruim, porque demora uns 3 dias para sabermos que foi pago, e o cliente às vezes esquece de pagar e pede uma segunda via, ou ainda temos que lembrá-los disso, o que é sempre desagradável. Sem falar que, apesar dos clientes antigos estarem

acostumados, os novos sempre reclamam. Eles querem usar cartão de crédito, Pix no Brasil ou PayPal no exterior.

Felipe diz:

- A gente também pensou em usar cartão de crédito ou débito, Pix e outros serviços de pagamento, só não temos como fazer hoje. No passado a gente chegou a passar o cartão de crédito "na mão", mas hoje não é mais possível.

Gabriela revira os olhos, como se essa discussão fosse antiga:

- A gente está muito atrasado. A desculpa eram as taxas, mas quem paga por transferência internacional paga as taxas e considera um custo adicional, sempre reclamam. É falta de sistema mesmo. Temos que resolver o pagamento urgente.

Felipe diz:

- Lembro que nós temos que fazer o cliente pagar antes de nós pagarmos o fornecedor. A gente só envia o livro após o cliente pagar. Mas com cartão de crédito sempre a risco de um caloteiro cancelar. Por isso preferimos pagamentos diretos, como o boleto e o Pix.

Você está cheio de informações e agora só pensa em registrar tudo.

Precisa se despedir, o que você faz com muita educação.

Volte ao **corredor**.

Corredor

Você está no corredor. Você vê várias portas com identificação:

- a **sala de reuniões**;
- a **sala da gerência**;
- a **sala dos vendedores**.
- a **sala de TI**.

Bem, parece que seu trabalho está feito. Volte para a **recepção**

Saindo do Recepção para a rua

Você se despede também da Débora e vai embora.

Missão cumprida, agora é fazer uma proposta.

Você pode ver os **Créditos** ou voltar para o **Início**.